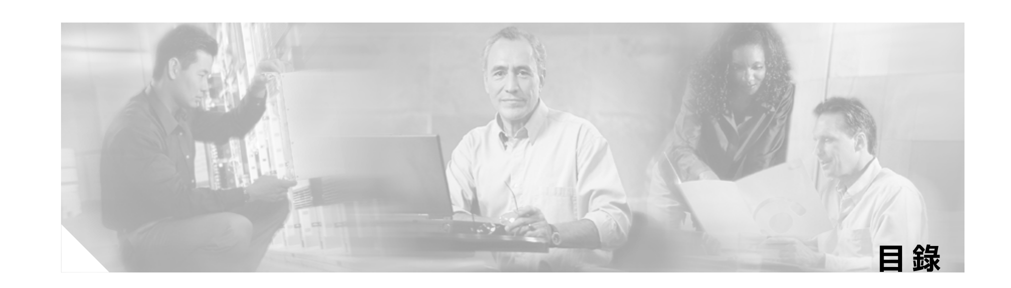




Cisco CRS 歷史報告 5.0(1) 版使用手冊

Cisco Unified Contact Center Express、Cisco Unified IP IVR 與 Cisco Unified Queue Manager
2007 年 3 月

美國總公司
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
電話：408 526-4000
800 553-NETS (6387)
傳真：408 527-0883


目錄



序言

概觀

《*Cisco Customer Response Solutions* 歷史報告使用手冊》提供安裝、升級及存取 Cisco Customer Response Solutions (CRS) 4.0 歷史報告用戶端介面的相關指示與資訊。此外還會詳細說明各歷史報告，並解說如何產生、檢視、列印、儲存及排程歷史報告，以及提供管理歷史報告系統所需的相關資訊。

適用對象

本手冊適用於必須準備及瞭解「Cisco CRS 歷史報告」的客服中心監督員。

編排

本手冊的編排方式如下：

第 1 章「概觀」	介紹 Cisco CRS 資料庫，並說明「Cisco CRS 歷史報告」用戶端介面
第 2 章「安裝與組態」	提供安裝、升級及授予使用者 Cisco CRS 歷史報告系統之存取權的相關指示，並針對組態檔及如何變更用戶端電腦的語言進行說明
第 3 章「歷史報告說明」	提供各歷史報告的概觀與說明
第 4 章「產生歷史報告」	說明如何產生、檢視、列印及儲存歷史報告
第 5 章「排程歷史報告」	說明如何使用排程器自動於未來的某時間點產生歷史報告
第 6 章「記錄檔」	說明「Cisco CRS 歷史報告」系統記錄檔
附錄 A「Cisco CRS 原因碼」	說明導致代理進入「登出」狀態或「未就緒」狀態的事件。

相關文件

如需 Cisco CRS 與「Cisco CRS 歷史報告」的其他相關資訊，請參閱下列文件：

- *Cisco CRS Administration Guide*（*Cisco CRS* 管理指南）
- *Cisco CRS Database Schema*（*Cisco CRS* 資料庫架構）
- *Getting Started with Cisco Unified IP IVR*（*Cisco Unified IP IVR* 入門指南）
- *Getting Started with Cisco Unified CCX*（*Cisco Unified CCX* 入門指南）
- *Cisco CRS Installation Guide*（*Cisco CRS* 安裝指南）
- *Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide*（*Cisco CRS* 歷史報告管理員與開發者指南）
- *Cisco CRS Servicing and Troubleshooting Guide*（*Cisco CRS* 維修與疑難排解指南）

慣例

本手冊使用下列慣例：

慣例	說明
粗體字型	**粗體**字型表示指令，如使用者輸入、按鍵、按鈕、資料夾與子功能表名稱。例如： • 選擇**編輯 > 尋找**。 • 按一下**完成**。
*斜體*字型	*斜體*字型表示下列項目： • 新詞彙介紹。範例：*技術小組*是指一組具有類似技術的代理。 • 強調之用。範例： *請勿*使用數值命名慣例。 • 使用者必須取代的語法值。範例： IF (*condition, true-value, false-value*) • 書籍標題。範例： 請參閱 *Cisco CRS Installation Guide*。
`視窗`字型	`視窗`字型（如 Courier）可用於下列項目： • 仿照程式碼或視窗中所出現的文字。範例： `<html><title>Cisco Systems,Inc. </title></html>`
< >	角括號表示下列項目： • 內容中不可使用斜體的引數，如 ASCII 輸出。 • 由使用者輸入但不會顯示在視窗內的字元字串，如密碼。

取得文件

您可從 Cisco.com 取得 Cisco 說明文件與其他出版品。本節將說明 Cisco 所提供的產品文件資源。

Cisco.com

您可以從下列 URL 存取最新的 Cisco 文件：

http://www.cisco.com/techsupport

您可以從下列 URL 存取 Cisco 網站：

http://www.cisco.com

您可以從下列 URL 存取 Cisco 全球各地的網站：

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

產品說明文件 DVD

產品說明文件 DVD 是存放在可攜媒體上的技術產品說明文件資源庫。此 DVD 可讓您存取 Cisco 硬體與軟體產品的安裝、組態與指令說明。您可以透過此 DVD 從下列 URL 存取 Cisco 網站上的 HTML 文件及部分 PDF 檔案：

http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm

此產品文件 DVD 會定期建立及發行。DVD 必須單獨購買或透過訂閱取得。已在 Cisco.com 註冊的使用者，可以從下列 URL 上 Product Documentation Store（產品文件庫）的 Cisco Marketplace 訂購此產品說明文件 DVD（產品編號 DOC-DOCDVD= 或 DOC-DOCDVD=SUB）：

http://www.cisco.com/go/marketplace/docstore

訂購說明文件

您必須是已在 Cisco.com 註冊的使用者，才可存取 Cisco Marketplace。已註冊的使用者可以從下列 URL 上的 Product Documentation Store（產品文件庫）訂購 Cisco 說明文件：

http://www.cisco.com/go/marketplace/docstore

若無使用者 ID 或密碼，可以從下列 URL 進行註冊：

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do

說明文件的意見回饋

若對 Cisco Support 網站區域中的 Cisco 技術文件有任何意見，可以在每一份線上文件所提供的意見回饋表中輸入您的意見。

Cisco 產品安全性概觀

Cisco 在下列 URL 提供了免費的線上安全性弱點原則 (Security Vulnerability Policy) 入口網站：

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

此網站中會提供如何執行下列作業的相關資訊：

- 報告 Cisco 產品的安全性弱點
- 取得 Cisco 產品相關之安全性事件的協助
- 進行註冊，以接收 Cisco 所提供的安全性資訊

您可以從下列 URL 取得 Cisco 產品最新的安全性建議、安全性注意事項與安全性回應清單：

http://www.cisco.com/go/psirt

若要在更新後第一時間內掌握最新的安全性建議、安全性注意事項與安全性回應，可以訂閱 Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) 資訊。您可以從下列 URL 取得如何訂閱 PSIRT RSS 資訊的相關資訊：

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

報告 Cisco 產品的安全性問題

提供安全的產品是 Cisco 一貫的目標。我們的產品在上市前均會經過內部測試，並迅速而嚴格地更正所有的弱點。若是認為 Cisco 產品中含有弱點，請聯絡 PSIRT：

- 僅限緊急情況 — security-alert@cisco.com

  緊急情況是指系統正遭受攻擊，或發現應立即報告之嚴重且緊急的安全性弱點。除此之外的其他情況皆屬於非緊急情況。

- 非緊急情況 — psirt@cisco.com

發生緊急情況時，也可撥打下列電話聯絡 PSIRT：

- 1 877 228-7302
- 1 408 525-6532



秘訣 建議您使用 Pretty Good Privacy (PGP) 或相容產品（如 GnuPG）加密您要傳送至 Cisco 的重要資訊。PSIRT 可處理以 2.*x* 至 9.*x* 版之 PGP 加密的資訊。

請勿使用已被撤銷或過期的加密金鑰。傳送電子郵件至 PSIRT 時所應使用的正確公開金鑰，位於下列 URL 上 Security Vulnerability Policy（安全性弱點原則）頁面的 Contact Summary（聯絡人摘要）區段內。

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

此頁面上的連結含有目前正在使用的 PGP 金鑰 ID。

您若無 PGP 或未使用 PGP，請在您傳送重要內容之前先聯絡 PSIRT，以找出其他資料加密方法。

產品警示與公告

Cisco 產品的修改或相關更新會公佈在 Cisco Product Alerts（Cisco 產品警示）與 Cisco Field Notices（Cisco 公告）中。您可以使用 Cisco.com 的 Product Alert Tool（產品警示工具）接收這些公告。這項工具可以讓您建立設定檔，以及選擇您接收資訊所屬的產品。

您必須是已在 Cisco.com 註冊的使用者，才可存取 Product Alert Tool（產品警示工具）。已註冊的使用者可以從下列 URL 存取此工具：

http://tools.cisco.com/Support/PAT/do/ViewMyProfiles.do?local=en

若要註冊成為 Cisco.com 的使用者，請造訪下列 URL：

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do

取得技術協助

Cisco Technical Support 可提供全天候的技術協助，並曾榮獲大獎肯定。Cisco.com 上的 Cisco Support 網站具有豐富的線上支援資源。此外，您若是具備有效的 Cisco 服務合約，Cisco 技術協助中心 (TAC) 的工程師還可提供電話支援。您若是不具備有效的 Cisco 服務合約，請與經銷商聯絡。

Cisco 支援網站

Cisco 支援網站可提供疑難排解與解決使用 Cisco 產品及技術時之技術性問題時所需的線上說明文件及工具。此網站位於下列 URL，提供全天候的服務：

http://www.cisco.com/en/US/support/index.html

存取 Cisco 支援網站上的各項工具，必須具備 Cisco.com 的使用者 ID 與密碼。您若是具備有效的服務合約，但無使用者 ID 或密碼，可以透過下列 URL 進行註冊：

http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do



備註 在以網路或電話提出服務申請之前，請先使用 **Cisco Product Identification Tool**（**Cisco 產品識別工具**）找出您的產品序號。您可以按一下 **Get Tools & Resources**（**取得工具及資源**）連結，再按 **All Tools (A-Z)**（**所有工具 (A-Z)**）標籤，從依照字母順序排列的清單中，選擇 **Cisco Product Identification Tool**（**Cisco 產品識別工具**），以從 Cisco Support 網站存取這項工具。此工具提供三個搜尋選項：依產品 ID 或機型名稱、依樹狀目錄檢視，或複製並貼上 **show** 指令輸出（此功能僅適用於某些特定產品）。搜尋結果會顯示相關產品的圖例，並於其中反白顯示序號標籤位置。請找出並記下產品的序號標籤，然後再撥打服務電話。



秘訣 **在 Cisco.com 上的顯示及搜尋作業**

您若是懷疑瀏覽器未重新整理網頁，可按住 Ctrl 鍵再按 **F5**，強制瀏覽器更新網頁。

若要尋找技術資訊，請將搜尋範圍限定於技術文件，而不要搜尋整個 Cisco.com 網站。使用 Cisco.com 首頁的 Search（搜尋）方塊之後，請按一下結果頁面上 Search（搜尋）方塊旁的 **Advanced Search**（**進階搜尋**）連結，然後按 **Technical Support & Documentation**（**技術支援與文件**）選擇鈕。

若要提供有關 Cisco.com 網站或特定技術文件的意見反應，請按一下任意 Cisco.com 網頁頂端的 **Contacts & Feedback**（**意見交流**）。

提出服務申請

使用線上 TAC Service Request Tool（TAC 服務申請工具）是提出 S3 與 S4 服務申請最快的方法。（S3 與 S4 服務申請適用於網路受到輕微損害，或要索取產品資訊的情況。）在說明您的情況之後，TAC Service Request Tool（TAC 服務申請工具）即會提供建議的解決方案。所建議的因應措施若無法解決您的問題，便會將您的服務申請指派給 Cisco 工程師。您可以從下列 URL 存取 TAC Service Request Tool（TAC 服務申請工具）：

http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest

若要提出 S1 或 S2 服務申請，或無法連接網際網路，請以電話聯絡 Cisco TAC。（S1 或 S2 服務申請適用於營運網路無法運作，或其效能嚴重衰退的情況。）S1 與 S2 服務申請會在第一時間內直接指派給 Cisco 工程師，以協助您的企業能夠維持正常運作。

若要以電話提出服務申請，請擇一撥打下列電話號碼：

亞太地區：+61 2 8446 7411
澳洲：1 800 805 227
歐洲、中東及非洲地區：+32 2 704 55 55
美國：1 800 553 2447

如需 Cisco TAC 聯絡處的完整清單，請造訪下列 URL：

http://www.cisco.com/techsupport/contacts

服務申請嚴重性的定義

為確保所有服務申請皆以標準格式進行，Cisco 建立了嚴重性定義。

嚴重性 1 (S1) — 現有網路無法運作，或對業務營運造成嚴重影響。您與 Cisco 均會投注所有心力，不眠不休地解決此狀況。

嚴重性 2 (S2) — 現有網路的運作嚴重衰退，或業務營運的重要環節因 Cisco 產品效能不足而受到負面影響。您與 Cisco 均會投注所有上班時間，竭力解決此狀況。

嚴重性 3 (S3) — 網路運作效能受到影響，但尚未對大部分的業務營運造成影響。您與 Cisco 均會在正常的上班時間內，設法將服務回復至令人滿意的水準。

嚴重性 4 (S4) — 您需要 Cisco 產品功能、安裝或組態的相關資訊或協助。企業運作幾乎不受影響，或完全不受影響。

取得其他出版品與資訊

Cisco 產品、技術或網路解決方案的相關資訊，有多種線上或印刷版本可供使用。

- Cisco Online Subscription Center（Cisco 線上訂閱中心）是可以讓您訂閱各種 Cisco 電子報與其他通訊的網站。請建立設定檔，然後再選取所要收到的訂閱品。若要造訪 Cisco Online Subscription Center（Cisco 線上訂閱中心），請造訪下列 URL：

  http://www.cisco.com/offer/subscribe

- 《*Cisco Product Quick Reference Guide*》（*Cisco 產品快速參考指南*）是一個實用而精簡的參考工具，其中針對經銷合作夥伴所銷售的多項 Cisco 產品，提供了簡短的產品概觀、主要功能、範例零件編號與簡易技術規格等。本手冊包含最新的 Cisco 通路產品清單，定期於每兩年更新一次。若要訂購及進一步瞭解《*Cisco Product Quick Reference Guide*》（*Cisco 產品快速參考指南*），請造訪下列 URL：

  http://www.cisco.com/go/guide

- Cisco Marketplace 提供多種 Cisco 書籍、參考手冊、文件與標誌商品。您可以從下列 URL 造訪 Cisco 直營的 Cisco Marketplace：

  http://www.cisco.com/go/marketplace/

- Cisco Press 發行多種出版品，包括一般網路、培訓及認證等，應有盡有。無論是新入門或經驗豐富的使用者，均可獲益於這些出版品。如需最新的 Cisco Press 出版品與其他資訊，請從下列 URL 造訪 Cisco Press：

  http://www.ciscopress.com

- 《*Internet Protocol Journal*》（網際網路協定日誌）是 Cisco 針對設計、開發及操作公用與私人網際網路與內部網路的工程專業人員所出版的季刊。您可以從下列 URL 存取《*Internet Protocol Journal*》（網際網路協定日誌）：

  http://www.cisco.com/ipj

- Cisco 所提供的網路產品與客戶支援服務可以從下列 URL 取得：

  http://www.cisco.com/en/US/products/index.html

- Networking Professionals Connection（網路專業人員交流）是可以讓網路專業人員和 Cisco 專家及其他網路專業人員一起分享網路產品與技術相關問題、建議與資訊的互動式網站。您可以從下列 URL 加入討論：

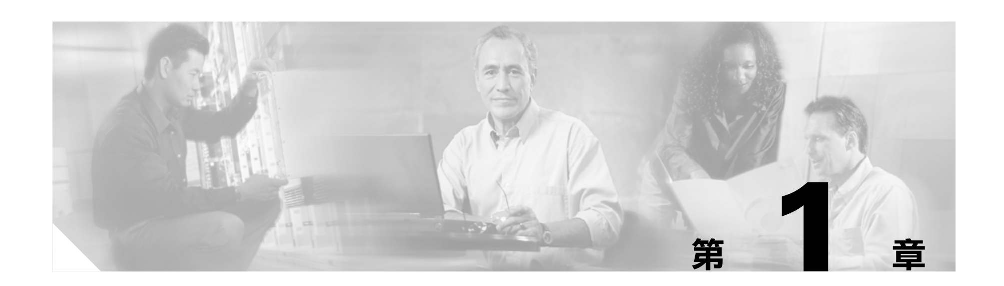
  http://www.cisco.com/discuss/networking

- What's New in Cisco Documentation（最新 Cisco 說明文件）是具有 Cisco 產品說明文件之最新出版資訊的線上出版品。此線上出版品會於每月進行更新，其依產品類別編排，以便您能夠快速找出產品適用的文件。您可以從下列 URL 檢視最新版的 What's New in Cisco Documentation（最新 Cisco 文件）：

  http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/abtunicd/136957.htm

- Cisco 亦提供世界級的網路培訓。您可以透過下列 URL 檢視最新的課程：

  http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html



概觀

「Cisco CRS 歷史報告」系統可提供 Cisco Customer Response Solutions (CRS) 系統之電話活動的相關資訊。透過 Cisco CRS 歷史報告，您可以：

- 輕鬆地存取歷史資料
- 檢視、列印及儲存報告
- 排序及篩選報告
- 將排程報告傳送至檔案或印表機
- 以多種格式匯出報告，包括可攜式文件格式 (PDF)、Microsoft Excel、Rich Text Format (RTF)、可延伸標記語言 (XML) 與逗號分隔的值 (CSV) 等格式
- 使用各種常用於建立資料庫報告的第三方應用程式準備自訂的報告

下列各節包含的主題如下：

系統資料庫

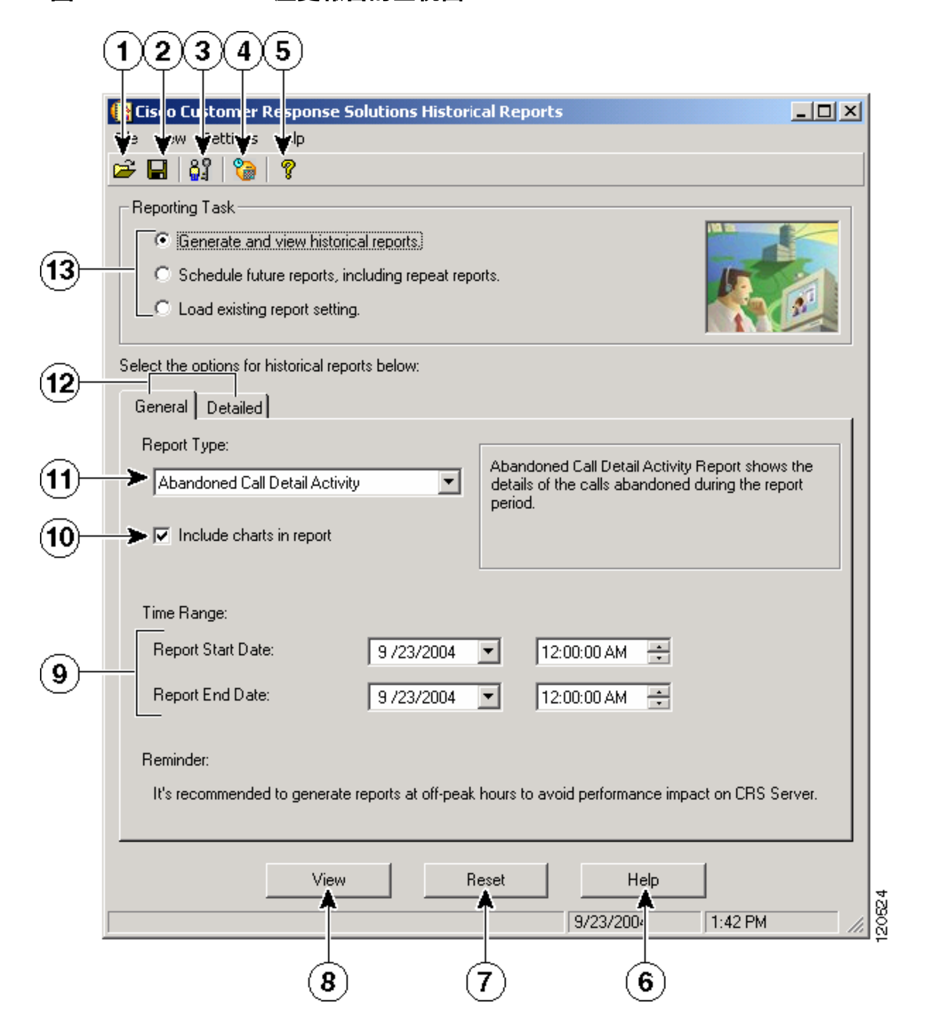
Cisco CRS 系統執行時，會將通話活動資料儲存在 Cisco CRS 伺服器的資料庫中；如有部署執行資料庫元件的伺服器，則會儲存在伺服器上。（如有部署待命伺服器，亦會將此活動儲存在其上。）您可以根據這項資料，使用「Cisco CRS 歷史報告」用戶端建立歷史報告。

如需 Cisco CRS 資料庫的詳細資訊，請參閱《*Cisco CRS Administration Guide*》（*Cisco CRS* 管理指南）。

Cisco CRS 歷史報告用戶端介面

您可以在用戶端電腦上，透過一組易於使用的功能表，執行大部分的 Cisco CRS 歷史報告用戶端活動。圖 1-1 是 Cisco CRS 歷史報告的主視窗。

圖 *1-1* ***Cisco CRS*** **歷史報告的主視窗**



	項目	參考
1	**開啟**工具	第 4-9 頁的「儲存報告設定」
2	**儲存**工具	第 4-9 頁的「儲存報告設定」
3	**登入**工具	第 1-6 頁的「變更登入與伺服器資訊」
4	**排程器**工具	第 5-15 頁的「檢視及刪除排程」
5	**說明**工具	第 1-6 頁的「取得線上說明」
6	**說明**按鈕	第 1-6 頁的「取得線上說明」
7	**重設**按鈕	第 4-2 頁的「產生報告設定」 第 4-4 頁的「明細報告設定」 第 5-4 頁的「排程報告的一般設定」
8	**檢視**按鈕[1]	第 4-12 頁的「報告檢視器」
9	開始日期、結束日期與時間欄位	第 4-4 頁的「選擇報告的日期與時間範圍」
10	用以將圖表併入報告中的核取方塊	第 4-3 頁的「在報告中包含圖表」 第 5-6 頁的「在排程報告中包含圖表」
11	報告名稱	第 4-2 頁的「選擇要產生的報告」 第 5-5 頁的「選擇要排程的報告」
12	一般與明細報告設定的標籤	第 4-2 頁的「產生報告設定」 第 4-4 頁的「明細報告設定」 第 5-4 頁的「排程報告的一般設定」 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
13	報告工作	第 4-2 頁的「產生報告設定」 第 4-10 頁的「載入報告設定」 第 5-5 頁的「選擇要排程的報告」

1. 此按鈕會隨所選的報告工作而不同

啟動 Cisco CRS 歷史報告用戶端

當您啟動「Cisco CRS 歷史報告」用戶端時，用戶端會登入 Cisco CRS 伺服器，以存取儲存在 Cisco CRS 資料庫中的資料。若要啟動「Cisco CRS 歷史報告」用戶端，請執行下列步驟。



備註 若您嘗試在不具存取權的情況下啟動「Cisco CRS 歷史報告」用戶端，將會顯示「缺少使用者權限」對話方塊。此時，系統管理員可以按一下**是**為您設定存取權。您若是按**否**，即無法存取任何報告。但系統管理員可於稍後為您提供存取權。如需詳細資訊，請參閱第 2-8 頁的「授予使用者 Cisco CRS 歷史報告的存取權」一節。



注意 您的「Cisco CRS 歷史報告」用戶端 PC 若是在 Microsoft Windows 2000 Professional 作業系統 (OS) 上執行，或您的 Cisco CRS 伺服器若是在 Window 2003 作業系統上執行，則「Cisco CRS 歷史報告」用戶端 PC 與 Cisco CRS 伺服器上的安全性原則便須一致。若要驗證用戶端與 Cisco CRS 伺服器上的原則是否一致，請進入「本機安全性設定」視窗（選擇**開始 > 程式集 > 控制台 > 系統管理工具 > 本機安全性原則**），然後在「安全性設定 > 本機原則 > 安全性選項」下選取網路安全性：*LAN Manager* 驗證設定。接著再移至「歷史報告」用戶端 PC 上的「本機安全性設定」視窗中，確認「安全性設定 > 本機原則 > 安全性選項」下的安全性：*LAN Manager* 驗證設定與 Cisco CRS 伺服器上的設定是否一致。

程序

步驟 1 連按兩下 Windows 桌面上的「Cisco 歷史報告」圖示。或依序選擇**開始 > 程式集 > Cisco CRS 歷史報告 > Cisco CRS 歷史報告**。

「登入」對話方塊會隨即出現。

步驟 2 輸入使用者名稱與密碼。

用戶端若不具備所要登入之伺服器的相關資訊，即會在「登入」對話方塊中顯示「伺服器」欄位。在「伺服器」欄位中輸入 Cisco CRS 伺服器的 IP 位址或主機名稱。

用戶端若不具備所要登入之伺服器的相關資訊，而想指定其他伺服器，請按一下**伺服器**，然後在「伺服器」欄位中，輸入該伺服器的 IP 位址或主機名稱。

步驟 3 按一下**確定**。

系統會隨即顯示「Cisco CRS 歷史報告」主視窗。

相關主題

- 第 1-6 頁的「變更登入與伺服器資訊」
- 第 1-6 頁的「結束「Cisco CRS 歷史報告」用戶端」

變更登入與伺服器資訊

您可以在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中變更目前的登入資訊，或變更所要登入的伺服器。

若要以不同的使用者身份登入，或變更「Cisco CRS 歷史報告」用戶端所連接的伺服器，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中按一下**登入**工具。或選擇**設定 > 登入**。

「登入」對話方塊會隨即出現。

步驟 2 若要以不同的名稱登入，請輸入使用者名稱與密碼。若要登入其他伺服器，請按一下**伺服器**，然後輸入該伺服器的 IP 位址或主機名稱。

您可以不同的使用者身份登入，也可一併變更伺服器。

步驟 3 按一下**確定**。

結束「Cisco CRS 歷史報告」用戶端

若要結束「Cisco CRS 歷史報告」用戶端，請在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中選擇**檔案 > 結束**。

取得線上說明

「Cisco CRS 歷史報告」用戶端會提供線上說明。您可以根據顯示的視窗執行下列一項動作取得說明：

- 按一下**說明**按鈕
- 按一下**說明**工具
- 從功能表列選擇**說明 > 內容**或**說明 > 搜尋說明主題**
- 按 **F1** 鍵

容錯移轉

您的 Cisco CRS 部署中可能含有 Cisco CRS 資料庫元件的待命伺服器。此時，若資料庫元件在您登入「Cisco CRS 歷史報告」用戶端時，出現容錯移轉的狀況，則當您嘗試產生報告時，將會顯示下列訊息：

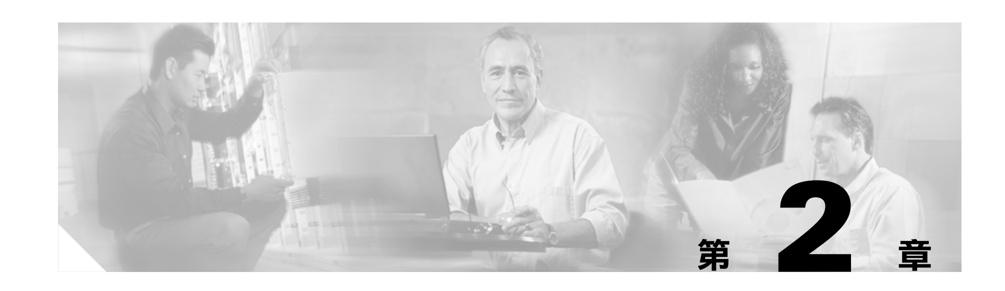
```
對歷史資料庫的連線已中斷。請重新登入 Cisco CRS 歷史報告用戶端，然後嘗試重建資料庫連線。
```

當出現此訊息時，請重新登入「Cisco CRS 歷史報告」用戶端。用戶端會自動嘗試連線至運作中的資料庫伺服器。

Cisco CRS 伺服器若已完全關機，則當您重新登入時，即須指定待命伺服器的 IP 位址。如需相詳細資訊，請參閱第 1-4 頁的「啟動 Cisco CRS 歷史報告用戶端」一節。

您若是嘗試在容錯移轉後執行報告，其回應會隨容錯移轉的類型而有所不同：

- 引擎容錯移轉：報告產生或節點狀態不會出現任何變化。
- 資料庫容錯移轉：您若是在執行資料庫容錯移轉時產生報告，報告產生程序會立即停止，並會因為顯示中斷訊息，而無法繼續作業。
  - 您可以重新登入容錯移轉之前所登入的同一個 CRS 節點。
  - 若無法連線至相同的節點，可能是因為該節點已關機，或其未執行 CRS Node Manger。若是如此，請連線至其他節點。
  - 若是在排程器產生報告時進行資料庫容錯移轉，報告產生程序亦會立即停止，並因此而無產生報告。容錯移轉程序若是在該時間點前完成，即會繼續產生後續的排程報告。



安裝與組態

下列各節包含的主題如下：

先決條件

安裝「Cisco CRS 歷史報告」用戶端之前，請確定是否符合下列需求：

- 已安裝 Cisco CRS 伺服器。
- 可以從安裝有「Cisco CRS 歷史報告」用戶端的電腦存取 Cisco CRS 伺服器。



注意 請勿在 Cisco CRS 伺服器上安裝「Cisco CRS 歷史報告」用戶端。您可以在所有獲得授權的用戶端電腦上安裝此用戶端軟體。

安裝 Cisco CRS 歷史報告用戶端



備註　如需受支援的作業系統及安裝「Cisco CRS 歷史報告」所需軟體的清單，請參閱*《Cisco CRS Software and Hardware Compatibility Guide》（Cisco CRS 軟體與硬體相容性手冊）*（http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.html）

「Cisco CRS 歷史報告」用戶端安裝程序會在用戶端電腦上處理數項作業，包括：

- 安裝 Cisco CRS 歷史報告用戶端
- 建立電腦用以儲存必要檔案的目錄
- 安裝排程器（「CRS 歷史報告」中管理及產生排程報告的部分）

若要安裝「CRS 歷史報告」用戶端，請在用戶端電腦上執行下列步驟。

程序

步驟 1　從用戶端電腦登入 Cisco CRS Administration 應用程式，或登入 CRS Supervision 應用程式。

如需詳細資訊，請參閱*《Cisco CRS Administration Guide》（Cisco CRS 管理指南）*（http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html）。

步驟 2　請執行下列一項動作：

- 在 Cisco CRS Administration 中，選擇 **Tools（工具）> Plug-ins（外掛程式）**。當「Plug-ins（外掛程式）」網頁顯示時，請按一下 **Cisco CRS 歷史報告**超連結。
- 在「CRS Supervision Download（CRS Supervision 下載）」網頁中，按一下 **Cisco CRS 歷史報告**超連結。

File Download（檔案下載）對話方塊會隨即出現。

步驟 3　按下列其中一個選擇鈕：

- **Run this program from its current location（從程式目前的所在位置執行此程式）**— 若是使用此選項時，用戶端電腦將不會在安裝之後，繼續保留「Cisco CRS 歷史報告」安裝檔案。
- **Save this program to disk（將此程式存入磁碟）**— 若是使用此選項，用戶端電腦即會在安裝之後，繼續保留「Cisco CRS 歷史報告」安裝檔案。如此一來，您無需登入 Cisco CRS 伺服器，即可重新安裝「Cisco CRS 歷史報告」。

步驟 4　按一下「File Download（檔案下載）」對話方塊的 **OK（確定）**。

- 若是按 **Run this program from its current location（從程式目前的所在位置執行此程式）**選擇鈕，電腦即會開啟安裝程式，從中擷取安裝所需的檔案。完成此程序之後，「Cisco CRS 歷史 報告安裝」視窗會隨即出現。
- 若是按 **Save this program to disk（將此程式存入磁碟）**選擇鈕，則會出現 Save As（另存新檔）對話方塊。請執行下列步驟：
  - 指定用以儲存安裝程式 (CiscoAppReportsInstall.exe) 的目錄，然後按一下 **Save（儲存）**。
  - 安裝檔案下載完畢之後，請按一下 Download Complete（下載完成）對話方塊中的 **Open（開啟）**。如此電腦即會開始安裝應用程式，並從中擷取安裝所需的檔案。完成此程序之後，「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會隨即出現。

步驟 5　在「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗中，按**下一步**。

「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會隨即顯示「授權合約」。

步驟 6　請閱讀「授權合約」；您若是同意其內容，請按一下**是**。

「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會提示您選擇安裝資料夾。

步驟 7　若要將歷史報告檔案安裝到電腦的 Program Files 目錄下，請按**下一步**。

若要將檔案安裝到其他目錄，請按一下**瀏覽**，並選擇目錄，然後依序按一下**確定**及**下一步**。

「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會提示您選取程式資料夾。

步驟 8　若要使用「Cisco CRS 歷史報告」程式資料夾收納程式圖示，請按**下一步**。

若要使用其他資料夾收納程式圖示，請輸入資料夾名稱，或從現有資料夾清單中擇其一，然後按**下一步**。

「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會提示您指定 Cisco CRS 伺服器。

步驟 9　請輸入 Cisco CRS 伺服器的主機名稱或 IP 位址，然後按**下一步**。

若未於此時輸入這項資訊，可於稍後啟動「Cisco CRS 歷史報告」時再行輸入。

「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會提示您輸入權限，以開始複製檔案。

步驟 10　按**下一步**，以繼續此安裝作業。

複製檔案之後，「桌面捷徑」對話方塊會隨即出現。

步驟 11　按一下**是**，以在 Windows 桌面建立「Cisco CRS 歷史報告」捷徑。

步驟 12　按一下**完成**。

如此即完成此安裝作業。電腦會視需要重新啟動。

相關主題

- 第 2-1 頁的「先決條件」
- 第 2-5 頁的「重新安裝 Cisco CRS 歷史報告用戶端」
- 第 2-6 頁的「升級 Cisco CRS 歷史報告用戶端」
- 第 2-8 頁的「授予使用者 Cisco CRS 歷史報告的存取權」
- 第 2-11 頁的「組態檔」
- 第 2-18 頁的「變更用戶端語言」

重新安裝 Cisco CRS 歷史報告用戶端



備註　繼續作業之前，請務必先結束用戶端應用程式與用戶端電腦的排程器。如需指示，請參閱第 1-6 頁的「結束「Cisco CRS 歷史報告」用戶端」一節及第 5-3 頁的「排程器」一節。

此程序假設您的電腦上已有「Cisco CRS 歷史報告」用戶端安裝檔案 (CiscoAppReportsInstall.exe)。

若要重新安裝「Cisco CRS 歷史報告」用戶端，請在用戶端電腦上執行下列步驟。

程序

步驟 1　執行已存入電腦的 CiscoAppReportsInstall.exe 安裝檔案。

對話方塊中會提供讓您升級 / 重新安裝或解除安裝用戶端的選項。

步驟 2　若要升級或重新安裝目前的用戶端版本，請選取**升級 / 重新安裝**選擇鈕，然後按**下一步**。

複製檔案之後，「桌面捷徑」對話方塊會隨即出現。

步驟 3　若要在 Windows 桌面上建立用戶端的捷徑，請按一下**是**。

步驟 4　按一下**完成**。

如此即完成此安裝作業。

相關主題

- 第 2-1 頁的「先決條件」
- 第 2-2 頁的「安裝 Cisco CRS 歷史報告用戶端」
- 第 2-6 頁的「升級 Cisco CRS 歷史報告用戶端」
- 第 2-8 頁的「授予使用者 Cisco CRS 歷史報告的存取權」
- 第 2-11 頁的「組態檔」
- 第 2-18 頁的「變更用戶端語言」

升級 Cisco CRS 歷史報告用戶端



備註　繼續作業之前，請務必先結束用戶端應用程式與用戶端電腦的排程器。如需指示，請參閱第 1-6 頁的「結束「Cisco CRS 歷史報告」用戶端」一節及第 5-3 頁的「排程器」一節。

此程序假設您的電腦上不具備「Cisco CRS 歷史報告」用戶端安裝檔案 (CiscoAppReportsInstall.exe)。

若要升級「CRS 歷史報告」用戶端，請在用戶端電腦上執行下列步驟。

程序

步驟 1　請執行下列一項動作：

- 在 Cisco CRS Administration 中，選擇 **Tools（工具）> Plug-ins（外掛程式）**。當「Plug-ins（外掛程式）」網頁顯示時，請按一下 **Cisco CRS 歷史報告**超連結。
- 在「CRS Supervision Download（CRS Supervision 下載）」網頁中，按一下 **Cisco CRS 歷史報告**超連結。

「File Download（檔案下載）」對話方塊會隨即出現。

步驟 2　按一下「File Download（檔案下載）」對話方塊的 **OK（確定）**。

- 若是按 **Run this program from its current location（從程式目前的所在位置執行此程式）**選擇鈕，電腦即會開啟安裝程式，從中擷取安裝所需的檔案。完成此程序之後，「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會隨即出現。
- 若是按 **Save this program to disk（將此程式存入磁碟）**選擇鈕，則會出現 Save As（另存新檔）對話方塊。請執行下列步驟：
  - 指定用以儲存安裝程式 (CiscoAppReportsInstall.exe) 的目錄，然後按一下 **Save（儲存）**。若先前已將安裝程式儲存在相同的目錄中，將會顯示對話方塊詢問您是否要取代現有的安裝程式檔案。按一下**是**以繼續。
  - 安裝檔案下載完畢之後，請按一下 Download Complete（下載完成）對話方塊中的 **Open（開啟）**。如此電腦即會開始安裝應用程式，並從中擷取安裝所需的檔案。完成此程序之後，「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會隨即出現。

步驟 3 若要升級為新版的用戶端，請選取**升級 / 重新安裝**選擇鈕，然後按**下一步**。

步驟 4 若要將歷史報告檔案安裝到電腦的 Program Files 目錄下，請按**下一步**。

若要將檔案安裝到其他目錄，請按一下**瀏覽**，並選擇目錄，然後依序按一下**確定**及**下一步**。

「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會提示您選取程式資料夾。

步驟 5 若要使用「Cisco CRS 歷史報告」程式資料夾收納程式圖示，請按**下一步**。

若要使用其他資料夾收納程式圖示，請輸入資料夾名稱，或從現有資料夾清單中擇其一，然後按**下一步**。

「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會提示您指定 Cisco CRS 伺服器。

步驟 6 請輸入 Cisco CRS 伺服器的主機名稱或 IP 位址，然後按**下一步**。

若未於此時輸入這項資訊，可於稍後啟動「Cisco CRS 歷史報告」時再行輸入。

「Cisco CRS 歷史報告安裝」視窗會提示您輸入權限，以開始複製檔案。

步驟 7 按**下一步**，以繼續此升級作業。

複製檔案之後，「桌面捷徑」對話方塊會隨即出現。

步驟 8 按一下**是**，以在 Windows 桌面建立「Cisco CRS 歷史報告」捷徑。

步驟 9 按一下**完成**。

如此即完成此安裝作業。電腦會視需要重新啟動。

相關主題

- 第 2-1 頁的「先決條件」
- 第 2-2 頁的「安裝 Cisco CRS 歷史報告用戶端」
- 第 2-5 頁的「重新安裝 Cisco CRS 歷史報告用戶端」
- 第 2-8 頁的「授予使用者 Cisco CRS 歷史報告的存取權」
- 第 2-11 頁的「組態檔」
- 第 2-18 頁的「變更用戶端語言」

授予使用者 Cisco CRS 歷史報告的存取權

您必須指定使用者據以產生報告的 Cisco CRS 應用程式套件，使用者才可使用「CRS 歷史報告」用戶端產生歷史報告。

若要提供使用者歷史報告的存取權，必須在 Cisco CRS Administration 中設定使用者。如需詳細資訊，請參閱*《Cisco CRS Administration Guide》（Cisco CRS 管理指南）*（http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html）。

下表顯示每個 Cisco CRS 應用程式套件所能夠使用的歷史報告。在此表格中，「是」表示可使用報告，"—" 表示無法使用報告。您若是提供使用者應用程式的存取權，則該使用者即可產生該應用程式所適用的各種報告。

報告名稱	Unified QM	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
已放棄之通話明細活動報告	—	—	是	是	是
已中止與已拒絕之通話明細報告	—	—	是	是	是
代理通話摘要報告	—	—	是	是	是
代理明細報告	—	—	是	是	是
代理登入登出活動報告	—	—	是	是	是
代理未就緒之原因碼摘要報告	—	—	是	是	是
代理狀態明細報告	—	—	是	是	是
代理狀態摘要報告（依代理）	—	—	是	是	是
代理狀態摘要報告（依間隔）	—	—	是	是	是
代理摘要報告	—	—	是	是	是

報告名稱	Unified QM	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
代理整理資料明細報告	—	—	—	是	是
代理整理資料摘要報告	—	—	—	是	是
應用程式效能分析報告	是	是	是	是	是
應用程式摘要報告	—	—	是	是	是
通話自訂變數報告	—	—	是	是	是
受話號碼摘要活動報告	—	—	是	是	是
一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）	—	—	是	是	是
聯絡服務佇列活動報告	—	—	是	是	是
聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）	—	—	是	是	是
聯絡服務佇列活動報告（依間隔）	—	—	是	是	是
聯絡服務佇列來電分配摘要報告	—	—	是	是	是
聯絡服務佇列優先順序摘要報告	—	—	是	是	是
聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告	—	—	是	是	是
CSQ — 代理摘要報告	—	—	是	是	是
通話明細報告（依通話 CCDR）	是	是	是	是	是
通話明細、CSQ、代理報告	—	—	是	是	是
多通道代理聯絡人摘要報告	—	—	—	—	是，使用多通道授權[1]

報告名稱	Unified QM	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
多通道代理登入登出活動報告	—	—	—	—	是，使用多通道授權 [1]
多通道 CSQ 活動報告	—	—	—	—	是，使用多通道授權 [1]
外傳代理效能明細報告	—	—	—	—	是，使用外傳授權
外傳活動摘要報告	—	—	—	—	是，使用外傳授權
優先順序摘要活動報告	—	—	—	是	是
遠端監控明細報告	—	—	是	是	是
流量分析報告	是	是	是	是	是

1. 多通道報告是 Unified EIM/Unified WIM 所特有，會使用以混合模式驗證進行安裝的 MS SQL 2000 資料庫。若要產生合併歷史報告，Cisco CRS 必須能夠存取 Unified EIM/Unified WIM 資料庫的詳細資料（伺服器的主機名稱或 IP 位址、資料庫名稱、資料庫使用者與資料庫密碼）。如需詳細的組態資訊，請參閱《Cisco CRS Administration Guide》（Cisco CRS 管理指南）。

若要指定使用者可以產生的歷史報告，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 登入 Cisco CRS Administration。

如需登入 Cisco CRS Administration 的詳細資訊，請參閱《*Cisco CRS Administration Guide*》（*Cisco CRS* 管理指南）。

步驟 2 在 Cisco CRS Administration 應用程式中，選擇 **Tools（工具）> Historical Reporting（歷史報告）**。

Historical Reporting Configuration（歷史報告組態）網頁會隨即出現。

步驟 3 在導覽列中，按一下 **User Configuration（使用者組態）**超連結。

步驟 4 按一下「Select User（選取使用者）」下拉式箭頭，以檢視使用者清單，然後選擇所需要的使用者。

步驟 5　按 **Next（下一步）**。

下列窗格會隨即出現：

- Installed Reporting Package（已安裝的報告套件）— 此窗格會列出已安裝的 Cisco CRS 應用程式清單。
- Selected Reporting Package（已選取的報告套件）— 此窗格會顯示使用者可存取據以產生歷史報告的應用程式（若有）。

步驟 6　若要選取可讓使用者據以產生歷史報告的一或多個應用程式，請在 Installed Reporting Package（已安裝的報告套件）窗格中，按一下報告套件名稱，然後按 **>**。

如此會將報告套件名稱 移至 Selected Reporting Package（已選取的報告套件）窗格中。

若要取消選取出現在 Selected Reporting Package（已選取的報告套件）窗格中的名稱，請選擇該應用程式名稱，然後按一下 **<**。

該報告套件名稱會隨即移至 Installed Reporting Packages（已安裝的報告套件）窗格中。

步驟 7　按一下 **Update（更新）**，以授予使用者對所選應用程式之歷史報告的存取權。

若要設定其他使用者，請重複步驟 4 至步驟 7。

組態檔

「CRS 歷史報告」用戶端會在每部用戶端電腦上維護兩個組態檔。下列各節將詳細說明這兩個檔案。組態檔是指：

- hrcConfig.ini — 此檔案存放在「Cisco CRS 歷史報告」用戶端系統之安裝目錄下的 Cisco CRS Historical Reports 目錄中。（預設會將此系統安裝到 Program Files 目錄下。）此檔案含有「Cisco CRS 歷史報告」用戶端系統的一般指示。
- sch.ini — 此檔案存放在「Cisco CRS 歷史報告」用戶端系統之安裝目錄下的 Cisco CRS Historical Reports\Scheduler 目錄中。（預設會將此系統安裝到 Program Files 目錄下。）此檔案含排程器的相關指示。

您可以視需要編輯及變更這些組態檔。若要編輯組態檔，請執行下列步驟：

程序

步驟 1　使用文字編輯器開啟組態檔。

步驟 2　視需要變更參數。



注意　系統若無法辨識編輯及變更之後的組態檔，即可能引發系統損毀的風險。

步驟 3　儲存檔案，並結束文字編輯器。

步驟 4　若是在「Cisco CRS 歷史報告」用戶端執行期間編輯 hrcConfig.ini 檔案，請結束用戶端程式再重新啟動，使其變更生效。

若是編輯 sch.ini 檔案，請在 Windows 工作列之狀態區域中的「排程器」圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選擇**停止排程器**。接著再於「排程器」圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選擇**執行排程器**，使其變更生效。

相關主題

- 第 2-13 頁的「hrcConfig.ini 組態檔」
- 第 2-16 頁的「sch.ini 組態檔」

hrcConfig.ini 組態檔

hrcConfig.ini 檔案含有「Cisco CRS 歷史報告」用戶端系統的一般指示。下表顯示此檔案中的參數。

參數	說明
defaultHost	「Cisco CRS 歷史報告登入」對話方塊之「伺服器」欄位中所顯示的 IP 位址或主機名稱。 **預設值：**最近登入之伺服器的 IP 位址或主機名稱。
defaultExportPath	預設目錄的路徑名稱，可以讓「Cisco CRS 歷史報告」系統儲存匯出至檔案的排程報告。 **預設值：**Cisco CRS Historical Reports\reports 目錄，位於「Cisco CRS 歷史報告」用戶端的安裝目錄下。 若要變更「Cisco CRS 歷史報告」用戶端上，位於 hrcConfig.ini 組態檔內的 defaultExportPath 參數，請遵循下列準則： • 確定共用磁碟機上具有新的目錄。 • 新路徑已使用引號括起。例如： `defaultExportPath="\\209.165.200.225\F$\CRS_REPORTS"`
showUserNameOnReport	指定產生報告時，是否要在報告中顯示登入使用者的使用者名稱。 **有效值：** • 0 — 不顯示名稱 • 1 — 顯示名稱 **預設值：**1

參數	說明
logLevel	系統將事件記錄到歷史報告用戶端記錄檔中的詳細程度。 **有效值：** • 1 — 只記錄錯誤 • 2 — 記錄錯誤與警告 • 3 — 記錄錯誤、警告與除錯訊息 **預設值：**1
NumOfLogFiles	系統維護的歷史報告用戶端記錄檔數目。當現行的歷史報告用戶端記錄檔達到 MaxSizeOfLogFiles 所指定的大小時，系統即會建立新的歷史報告用戶端記錄檔。（請參閱下一個參數。） **有效值：**整數 1 或更大 **預設值：**10
MaxSizeOfLogFiles	指定系統應於現行歷史報告用戶端記錄檔達到此大小 (KB) 時建立新的記錄檔。 **有效值：**整數 1 或更大 **預設值：**1000 **備註**　此參數的建議值為 1000 KB；因為大於 1000 KB 的記錄檔可能讀取不易，且數個大型的記錄檔將會佔據大量的磁碟空間。
資料庫（位於 [SCH] 下）	位於排程資訊存放所在之 Cisco CRS Historical Reports\Scheduler 目錄中的資料庫檔案。若是變更此參數，必須一併將 sch.ini 組態檔中的資料庫參數變更為相同的值。 **有效值：**HistoricalReportsScheduler.mdb
DRIVER（位於 [CRS_DATABASE] 下）	僅供顯示。資料庫驅動程式的名稱。

參數	說明
SERVER（位於 [CRS_DATABASE] 下）	僅供顯示。「Cisco CRS 歷史報告」用戶端取得歷史資料之來源伺服器的 IP 位址或主機名稱。
DATABASE（位於 [CRS_DATABASE] 下）	僅供顯示。「Cisco CRS 歷史報告」用戶端取得歷史資料之來源伺服器上的主要 Cisco CRS 資料庫名稱。
UID（位於 [CRS_DATABASE] 下）	僅供顯示。用以登入「Cisco CRS 歷史報告」用戶端取得歷史資料之來源伺服器上的 Cisco CRS 資料庫的使用者 ID。
NETWORK（位於 [CRS_DATABASE] 下）	僅供顯示。「Cisco CRS 歷史報告」用戶端連線至 Cisco CRS 資料庫時所使用的網路程式庫。
DRIVER（位於 [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 下）	若要讓「Cisco CRS 歷史報告」用戶端存取非預設伺服器電腦上的資料庫，請於此處指定替代資料庫驅動程式的名稱。 **有效值：**替代資料庫驅動程式的名稱
SERVER（位於 [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 下）	若要讓「Cisco CRS 歷史報告」用戶端存取非預設伺服器電腦上的資料庫，請於此處指定替代伺服器的 IP 位址或主機名稱。 **有效值：**Cisco CRS 資料庫複本所在之替代伺服器的 IP 位址或主機名稱
DATABASE（位於 [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 下）	若要讓「Cisco CRS 歷史報告」用戶端存取非預設 Cisco CRS 資料庫名稱的資料庫，請於此處指定主要資料庫的替代名稱。 **有效值：**替代主要資料庫的名稱
NETWORK（位於 [CRS_DATABASE_ALTERNATIVE] 下）	若要讓「Cisco CRS 歷史報告」用戶端使用非預設網路程式庫（dbmssocn for TCP/IP）的網路程式庫存取資料庫，請於此處指定替代網路程式庫的名稱。 **有效值：**替代網路程式庫的名稱（如具名管線的 dbnmpntw）

相關主題

- 第 6-3 頁的「用戶端系統記錄檔」

sch.ini 組態檔

sch.ini 檔案含有排程器的一般指示，包括排程器資料庫的位置、記錄檔資訊的記錄詳細程度，以及如何處理錯過的排程等。下表顯示此檔案中的參數。

參數	說明
資料庫	用於儲存排程資訊之 Cisco CRS Historical Reports\Scheduler 目錄中的資料庫檔案。若是變更此參數，必須一併將 hrcConfig.ini 組態檔中的資料庫參數變更為相同的值。 **有效值：**HistoricalReportsScheduler.mdb
NumOfMissedScheduleRuns	若因為排程器未執行而錯過排定執行的報告或週期性報告，則在選擇您要執行的錯失排程時，最多請只指定所錯失的報告數。 **有效值：**零或更大 **預設值：**1
Missed_daily	針對排程為每日執行的報告，指定是否應在錯過報告時，以及您選擇執行錯失的排程時產生報告。 **有效值：** • 1 — 產生報告 • 0 — 不產生報告 **預設值：**1
Missed_weekly	針對排程為每週執行的報告，指定是否應在錯過報告時，以及您選擇執行錯失的排程時產生報告。 **有效值：** • 1 — 產生報告 • 0 — 不產生報告 **預設值：**1

<table>
<tr><th>參數</th><th>說明</th></tr>
<tr><td>Missed_monthly</td><td>針對排程為每月執行的報告，指定是否應在錯過報告時，以及您選擇執行錯失的排程時產生報告。
有效值：
• 1 — 產生報告
• 0 — 不產生報告
預設值：1</td></tr>
<tr><td>Missed_once</td><td>針對排程只執行一次的報告，指定是否應在錯過報告時，以及您選擇執行錯失的排程時產生報告。
有效值：
• 1 — 產生報告
• 0 — 不產生報告
預設值：1</td></tr>
<tr><td>logLevel</td><td>系統將事件記錄到排程器記錄檔中的詳細程度。
有效值：
• 1 — 只記錄排程器錯誤
• 2 — 記錄排程器錯誤與排程器警告
• 3 — 記錄排程器錯誤、排程器警告與排程器資訊
• 4 — 記錄排程器錯誤、排程器警告與詳細的排程器資訊
預設值：3</td></tr>
</table>

相關主題

- 第 5-17 頁的「處理錯過的排程」
- 第 6-4 頁的「排程器記錄檔」

變更用戶端語言

您可以使用「Windows 地區選項」設定，設定「Cisco CRS 歷史報告」用戶端的語言。只要是 Cisco CRS 系統所支援的語言均可設定。若是設定 Cisco CRS 系統所不支援的語言，用戶端系統將會使用預設的英文。

當您設定語言時，「Cisco CRS 歷史報告」用戶端會以該語言顯示下列資訊：

- 視窗與對話方塊中所顯示的資訊，包括欄位名稱與按鈕名稱
- 功能表名稱與功能表選項
- 欄位名稱、標題與報告中的其他靜態項目

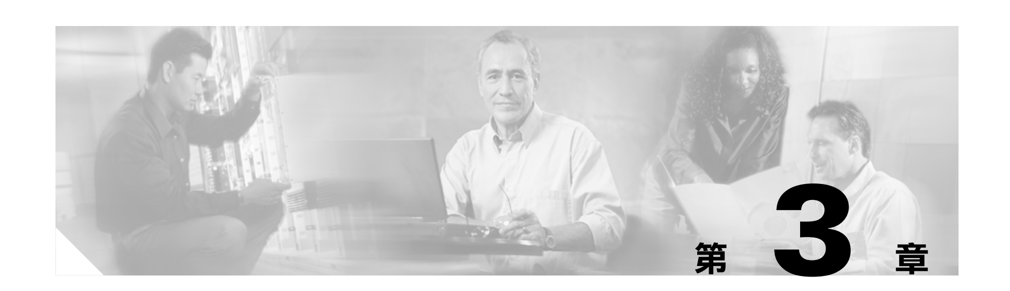
用戶端語言對於報告中資料所使用的語言沒有影響。



注意　但設定語言之後，用戶端電腦上所執行的其他應用程式的顯示語言可能會受到影響。



備註　如需設定語言的詳細資訊，請參閱 Windows 說明文件。如需詳細資訊，請參閱 http://www.microsoft.com/globaldev/handson/user/2kintlsupp.mspx 網站



歷史報告說明

「Cisco CRS 歷史報告」提供一組格式化報告，其中包含有關 Cisco CRS 系統之作業與活動的資訊，以及使用此系統之代理的相關資訊。除非另有指定，否則報告會以表格形式呈現資訊，並納入圖表加強說明重要資訊。

若不想使用系統所提供的格式化報告，亦可建立專有的自訂報告。若要建立自訂報告，請參閱《*Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide*》（*Cisco CRS* 歷史報告管理員與開發人員指南）。

下列各節包含的主題如下：

報告概觀

「Cisco CRS 歷史報告」可產生多種歷史報告。表 3-1 顯示各報告中的下列資訊：

- 報告名稱與參考 — 歷史報告的名稱，以及對本章中含有相關報告詳細資訊一節的參考。
- 應用程式套件 — 可使用報告的 Cisco CRS 套件。
- 說明 — 報告內容的簡短說明。

各報告的說明請參閱第 3-7 頁的「報告明細」一節（依字母順序顯示）。

表 *3-1*　歷史報告摘要

報告名稱與參考	應用程式套件	說明
第 3-9 頁的「已放棄之通話明細活動報告」	• Unified CCX[1] Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	已放棄之各通通話的相關詳細資訊
第 3-10 頁的「已中止與已拒絕之通話明細報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	已中止或已拒絕之各通通話的相關詳細資訊
第 3-12 頁的「代理通話摘要報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	內傳與外傳轉接、會議及代理通話的相關摘要資訊
第 3-14 頁的「代理明細報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	各代理所接到或撥出之各通話的相關詳細資訊
第 3-16 頁的「代理登入登出活動報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	各代理之登入及登出活動的相關詳細資訊

表 *3-1*　歷史報告摘要 （續）

報告名稱與參考	應用程式套件	說明
第 3-18 頁的「代理未就緒之原因碼摘要報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	各代理處於「未就緒」狀態上的時間，以及代理進入「未就緒」狀態時所輸入之原因碼的相關資訊
第 3-20 頁的「代理狀態明細報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	各代理進入及處於代理狀態上之時間，以及代理進入「登出」或「未就緒」狀態之原因的相關資訊
第 3-21 頁的「代理狀態摘要報告（依代理）」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	代理處於各代理狀態上之時間長度與百分比的相關資訊（依代理姓名分組）
第 3-23 頁的「代理狀態摘要報告（依間隔）」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	代理處於各代理狀態上之時間長度與百分比的相關資訊（依報告時段內之 30 或 60 分鐘間隔分組）
第 3-25 頁的「代理摘要報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	各代理之活動的統計資料摘要，其中包括通話與代理狀態活動
第 3-28 頁的「代理整理資料明細報告」	• Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	各整理資料的相關詳細資訊
第 3-30 頁的「代理整理資料摘要報告」	• Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	代理於其進入整理功能相關之工作狀態後所輸入之詳細資料的摘要資訊

表 *3-1* 歷史報告摘要 (續)

報告名稱與參考	應用程式套件	說明
第 3-31 頁的「應用程式效能分析報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium • Unified QM[2] • Unified IP IVR[3]	各 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式所接到之通話的摘要資訊
第 3-33 頁的「應用程式摘要報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	各應用程式所顯示、處理及放棄之通話的通話統計資料摘要，以及通話之通話時間、工作時間及放棄時間的相關資訊
第 3-35 頁的「通話自訂變數報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	通話或連線相關聯之工作流程中，「設定作業階段資訊」步驟所設定的自訂變數（如有設定）相關資訊
第 3-38 頁的「受話號碼摘要活動報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	來電者所撥打的各號碼之摘要資訊
第 3-39 頁的「一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	設有相同技術，但能力等級不同之 CSQ 中，各群組已顯示、已處理與已放棄之通話的摘要資訊
第 3-42 頁的「聯絡服務佇列活動報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	各 CSQ 所顯示、處理、放棄與取消佇列之通話的摘要資訊，以及通話佇列時間與處理時間的相關資訊
第 3-44 頁的「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	路由到 CSQ 之通話及服務層級的相關資訊（依 CSQ 分組）

表 *3-1*　歷史報告摘要 （續）

報告名稱與參考	應用程式套件	說明
第 3-47 頁的「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	路由到 CSQ 之通話及服務層級的相關資訊（依報告時段內 30 或 60 分鐘間隔分組）
第 3-50 頁的「聯絡服務佇列來電分配摘要報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	4 個可設定之時間長度間隔內已處理與已放棄的通話數
第 3-52 頁的「聯絡服務佇列優先順序摘要報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	顯示給各聯絡服務的通話數總計，以及根據各通話優先順序所顯示之通話總數與平均數的相關資訊
第 3-53 頁的「聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	服務層級內已處理之通話總數與百分比，以及各通話優先順序之服務層級內，已處理之通話數與百分比的相關資訊
第 3-54 頁的「CSQ — 代理摘要報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	CSQ 中代理活動的相關資訊
第 3-56 頁的「通話明細報告（依通話 CCDR）」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium • Unified QM • Unified IP IVR	每通通話連線的聯絡人通話詳細記錄 (CCDR)、聯絡人路由詳細記錄與代理連線詳細記錄的相關資訊
第 3-59 頁的「通話明細、CSQ、代理報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	通話路由所至之 CSQ 與處理通話之代理的詳細通話資訊
第 3-62 頁的「多通道代理聯絡人摘要報告」	具有多通道授權的 Unified CCX Premium	內傳與外傳電子郵件及聊天的相關摘要資訊

表 *3-1*　歷史報告摘要 （續）

報告名稱與參考	應用程式套件	說明
第 3-64 頁的「多通道代理登入登出活動報告」	具有多通道授權的 Unified CCX Premium	各代理之多通道（電子郵件與聊天）活動的相關詳細資訊
第 3-66 頁的「多通道 CSQ 活動報告」	具有多通道授權的 Unified CCX Premium	各 CSQ 所顯示、處理、放棄與取消佇列之通話、電子郵件及聊天的摘要資訊
第 3-69 頁的「外傳代理效能明細報告」	具有外傳[4] 授權的 Unified CCX Premium	各代理及各代理之 外傳 活動通話的相關詳細資訊
第 3-71 頁的「外傳活動摘要報告」	具有外傳[4] 授權的 Unified CCX Premium	特定時段內之 外傳 活動統計資料的相關摘要資訊
第 3-74 頁的「優先順序摘要活動報告」	• Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	所接到之各通話優先順序層級的摘要資訊
第 3-75 頁的「遠端監控明細報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium	由監督員所執行之各項遠端監控作業階段的詳細資訊
第 3-77 頁的「流量分析報告」	• Unified CCX Standard • Unified CCX Enhanced • Unified CCX Premium • Unified QM • Unified IP IVR	Cisco CRS 系統每日於報表範圍內所接到之通話數的摘要資訊

1. Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
2. Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)
3. Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)
4. Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Outbound)

報告明細

本節提供各「Cisco CRS 歷史報告」的下列資訊：

- 報告的說明。
- 列有和報告一起產生之各圖表中所示資訊的表格。
- 列有報告表格區段內之各欄位的表格。
- 列有報告適用之各排序條件的表格。如需排序報告的詳細資訊，請參閱第 4-4 頁的「明細報告設定」一節。
- 列有報告適用之各過濾器參數（若有）的表格。您可使用過濾器參數限制報告中所要顯示的資訊。如需過濾報告的詳細資訊，請參閱第 4-4 頁的「明細報告設定」一節。



備註　報告顯示事件或活動的日期與時間資訊時，會採用 Cisco CRS 伺服器的日期與時間。

本節將說明下列各項報告：

- 第 3-33 頁的「應用程式摘要報告」
- 第 3-35 頁的「通話自訂變數報告」
- 第 3-38 頁的「受話號碼摘要活動報告」
- 第 3-39 頁的「一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」
- 第 3-42 頁的「聯絡服務佇列活動報告」
- 第 3-44 頁的「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」
- 第 3-47 頁的「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」
- 第 3-50 頁的「聯絡服務佇列來電分配摘要報告」
- 第 3-52 頁的「聯絡服務佇列優先順序摘要報告」
- 第 3-53 頁的「聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告」
- 第 3-54 頁的「CSQ — 代理摘要報告」
- 第 3-56 頁的「通話明細報告（依通話 CCDR）」
- 第 3-59 頁的「通話明細、CSQ、代理報告」
- 第 3-62 頁的「多通道代理聯絡人摘要報告」
- 第 3-64 頁的「多通道代理登入登出活動報告」
- 第 3-66 頁的「多通道 CSQ 活動報告」
- 第 3-69 頁的「外傳代理效能明細報告」
- 第 3-71 頁的「外傳活動摘要報告」
- 第 3-74 頁的「優先順序摘要活動報告」
- 第 3-75 頁的「遠端監控明細報告」
- 第 3-77 頁的「流量分析報告」

已放棄之通話明細活動報告

「已放棄之通話明細活動報告」提供已放棄之通話的相關資訊。若為 Unified CCX 通話，只要代理未接聽通話，而來電者掛斷電話或連線中斷，即會放棄該通話。若為 Unified IP IVR 通話，只要其未通過設有已處理旗標的工作程流程步驟，即會放棄該通話。通話如有一次以上連線遭到放棄（如 Unified IP IVR 通話已由其他應用程式所處理），所放棄的各連線即會顯示在此報告中。

「已放棄之通話明細活動報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
每日放棄的通話數（依最終通話優先順序）	顯示日期範圍內，每一天所放棄的通話總數及通話的最終優先順序。

「已放棄之通話明細活動報告」中的表格顯示已放棄之各通話的下列資訊：

欄位	說明
通話開始時間	此通話連線開始的日期與時間。
受話號碼	來電者撥打的電話號碼。
通話 ANI[1]	發話者的電話號碼。若為代理所撥出，即為代理的 Unified CCX 內線。若不是由代理所撥出，即為來電者的電話號碼。
初始通話優先順序	Unified CCX 工作流程在接到來電時，指派給通話的優先順序（從最低的 1 到最高的 10）。除非在工作流程中另行設定其他優先順序，否則所有通話皆會從預設的優先順序 1 開始。
已路由 CSQ 的通話	通話佇列所在 CSQ 的名稱（最多顯示前 5 個）。CSQ 如有多個名稱，將會以逗號加以區隔。
代理姓名	通話被放棄之前，代理姓名（若有）會與通話一起顯示。
通話技術	通話路由所至之 CSQ 相關聯的通話技術（最多 3 項）。如有多項技術，將會以逗號加以區隔。

欄位 （續）	說明 （續）
最終通話優先順序	放棄之通話的優先順序（從最低的 1 到最高的 10）。
通話放棄時間	通話放棄的日期與時間。
放棄的平均時間	放棄時間是指通話進入系統到通話被放棄的這段時間。放棄的平均時間則是報告範圍內，所有已放棄之通話的平均值。

1. ANI = 自動號碼識別

您可以使用下列任一項條件排序「已放棄之通話明細活動報告」：

排序條件	結果
通話開始時間	依通話開始的日期與時間順序顯示報告。
通話 ANI	依來電者撥出的電話號碼順序顯示報告。
通話放棄時間	依通話放棄的日期與時間順序顯示報告。

已中止與已拒絕之通話明細報告

「已中止與已拒絕之通話明細報告」提供系統所中止或拒絕之各通話的相關詳細資訊。處理通話的工作流程中若是發生例外，即會中止通話。當達到系統資源上限（如達到 CTI 連接埠數的上限）時，即會拒絕通話。

「已中止與已拒絕之通話明細報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
通話數總計（依聯絡人處理方式）	顯示報告時段內已中止與已拒絕之通話數的總計。 執行工作流程指令檔時若是發生問題（如工作流程指令檔擲出例外），即會中止通話。 當特定 Unified CM 或 Cisco CRS 因資源不足，而無法接受來電時（如 CTI 連接埠數量不足），即會拒絕通話。

「已中止與已拒絕之通話明細報告」中的表格顯示已中止與已拒絕之各通話的下列資訊：

欄位	說明
節點 ID - 作業階段 ID - 序號	節點 ID 是系統指派給叢集中各 CRS 伺服器的唯一數值 ID。其從編號 1 開始（節點 ID 值 0 表示報告中的資料是從 Cisco CRS 3.x 遷移而來）。作業階段 ID 是系統指派給通話的唯一作業階段識別號碼。序號是系統指派給各通話連線的作業階段序號。每增加一條通話連線，此作業階段序號即會加 1。
通話開始時間，通話結束時間	通話開始的日期與時間，以及連線中斷、轉接或重新導向的日期與時間。
聯絡類型	通話的聯絡類型（來電、去電、內部、轉接、對內轉接）。
聯絡人處理方式	通話處理方式（已中止或已拒絕）。
中止 / 拒絕原因	通話遭中止或拒絕的原因。
發話者 DN[1]	發話者類型若為 1，此欄位會顯示代理的 Unified CCX 內線。發話者類型若為 2，此欄位會顯示 CTI[2] 連接埠號。發話者類型若為 3，此欄位會顯示來電者的電話號碼。
目的地 DN	目的地類型若為 1，此欄位會顯示代理的 Unified CCX 內線。目的地類型若為 2，此欄位會顯示 CTI 連接埠號。目的地類型若為 3，此欄位會顯示來電者的電話號碼。
受話號碼	若為轉接通話，此即是轉接目的地的號碼。在其他狀況下，此資訊與原始受話號碼相同。
原始受話號碼	來電者最初所撥打的號碼。可以是路由點號碼或代理的內線。
應用程式名稱	路由點相關聯的 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式名稱。
已路由 CSQ 的通話	通話路由所至的 CSQ。通話在路由至 CSQ 之前若遭到中止或拒絕，此欄位會呈現空白。

1. DN = 目錄號碼
2. CTI = 電腦電話介面

您可以使用下列任一項條件排序「已中止與已拒絕之通話明細報告」：

排序條件	結果
節點 ID - 作業階段 ID - 序號	依節點 ID、作業階段 ID 及序號的順序顯示報告。
通話開始時間	依通話開始時間的順序顯示報告。
中止 - 拒絕原因	依中止 / 拒絕原因的字母順序顯示報告。
受話號碼	依來電者撥打的號碼順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「已中止與已拒絕之通話明細報告」：

過濾器參數	結果
聯絡人處理方式	若選取**已中止**，則報告中只會顯示已中止的通話。若選取**已拒絕**，則報告中只會顯示已拒絕的通話。若同時選取兩個選項，則報告將會顯示兩種通話類型。

代理通話摘要報告

「代理通話摘要報告」顯示所指定各代理接到之各通話（內傳通話）及撥出之各通話（外傳通話）的摘要資訊。對於內傳 Unified CCX 通話，此報告會顯示代理處於「通話」、「工作」及「保留」狀態的平均時間。對於非 Unified CCX 通話，此報告會顯示代理的平均通話時間與最長通話時間。對於外傳通話，此報告顯示代理的平均通話時間與最長通話時間。此外還會顯示轉接給代理的通話數、代理所轉出（到其他路由點或其他代理）的通話數，以及代理參與的電話會議數。

「代理通話摘要報告」中包含下列圖表：

圖表名稱	說明
內傳及外傳通話數總計（依代理）	代理接聽及撥出的通話數總計。
內傳 ACD 的平均通話、保留及工作時間	對於代理所接聽的 Unified CCX 來電，此為各代理處於「通話」、「保留」及「工作」狀態的平均時間。
外傳通話的平均通話時間與最長通話時間	對於代理所撥出的通話，此為各代理耗費在通話上的平均時間與最長時間。（通話時間包含撥號、等候接聽及通話等時間。）

「代理通話摘要報告」中的表格顯示各代理的下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
內傳總計	代理所接聽的通話數總計。（相當於內傳 ACD 通話數 + 內傳非 ACD 通話數。）
內傳 ACD — 總計	代理所接聽的 Unified CCX 通話數總計。
內傳 ACD — 平均通話 / 保留 / 工作	對於所接聽的 Unified CCX 來電，此為各代理處於「通話」、「保留」及「工作」狀態上的平均時間。
內傳非 ACD — 總計	代理所接聽的非 Unified CCX 通話數總計。此數字包括其他代理與外部通話方所撥出的電話。
內傳非 ACD — 平均 / 最長通話時間	對於所接聽的非 Unified CCX 來電，此為代理耗費在通話上的平均時間，以及代理於單通通話上所耗費的最長時間。
外傳 — 總計	代理所撥出的通話數總計。此數字包括嘗試撥出與接通的電話。
外傳 — 平均 / 最長通話時間	外傳通話的平均通話時間與最長通話時間。通話時間是從代理拿起電話開始起算，到通話終止為止。
ACD 對內轉接	轉接給代理的 Unified CCX 通話數總計。
ACD 對外轉接	代理對外轉接的 Unified CCX 通話數總計。
ACD 會議	代理參與的 Unified CCX 電話會議數總計。

您可以使用下列任一項條件排序「代理通話摘要報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。
內傳通話數總計	依代理所接聽的通話總數順序顯示報告。
外傳通話數總計	依代理所撥出的通話總數順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「代理通話摘要報告」：

過濾器參數	結果
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組之代理的資訊。

代理明細報告

「代理明細報告」包含代理所處理之各 Unified CCX 通話，以及所撥出之各通話的相關詳細資訊。此外還包含非 Unified CCX 通話的相關資訊。只要代理接聽通話，即會將該 Unified CCX 通話視為已處理。所有 Unified CCX 通話皆會撥打路由點號碼。所有未撥號到路由點號碼的通話，即屬於非 Unified CCX 通話，如代理與代理之間的內部通話或外傳通話。

「代理明細報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
通話時間、保留時間及工作時間總計（依代理）	顯示各代理於報告時段內，耗費在所有通話上的通話時間總計、保留時間總計及工作時間總計。

「代理明細報告」中的表格顯示各代理所接聽或撥出之各通話的下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
通話開始時間，通話結束時間	通話開始時間是通話連線在代理內線響鈴的日期與時間。通話結束時間是通話連線中斷或轉接的日期與時間。
持續時間	通話開始時間至通話結束時間之間所經過的時間。
受話號碼	來電者撥打的電話號碼。
通話 ANI	發話者的電話號碼。若為代理所撥出，即為代理的 Unified CCX 內線。若不是由代理所撥出，即為來電者的電話號碼。
已路由 CSQ 的通話	處理通話的 CSQ。當通話排入此 CSQ 時，只要有來電者接至代理，該通話即會獲得處理。
其他 CSQ	通話佇列所在之 CSQ 名稱。CSQ 如有多個名稱，將會以逗號加以區隔。
通話技術	與處理通話之 CSQ 相關聯的通話技術（最多 3 項）。當來電者接至代理時，其即會獲得處理。
通話時間	若為 Unified CCX 通話，此為代理接通通話開始，到連線中斷或轉接為止所經過的時間，其中不包括保留時間。若為非 Unified CCX 通話，且通話未獲接聽，則此即為整通通話的持續時間。
保留時間	通話的保留時間總計。不適用於非 Unified CCX 通話。
工作時間	代理於通話之後處於「工作」狀態上的時間。不適用於非 Unified CCX 通話。
通話類型	• 內傳 ACD — 代理所處理的 Unified CCX 通話。 • 內傳非 ACD — 代理所接到的非 Unified CCX 通話。 • 外傳 — 代理所撥出的通話（Unified CCX 或非 Unified CCX）。 • 對內轉接 — 轉接給代理的通話。 • 對外轉接 — 代理所轉出的通話。 • 會議 — 電話會議。

您可以使用下列任一項條件排序「代理明細報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。
通話開始時間	依通話開始時間的順序顯示報告。
通話 ANI	依來電者撥出的電話號碼順序顯示報告。

您可以照依下列任一項參數過濾「代理明細報告」：

過濾器參數	結果
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於指定小組之代理的資訊。
通話類型	顯示指定通話類型（內傳 ACD、內傳非 ACD、外傳、對內轉接、對外轉接、會議）的資訊

代理登入登出活動報告

「代理登入登出活動報告」包含代理登入與登出活動的相關詳細資訊。其會顯示各代理於報告時段內，每一個登入作業階段之登入與登出的日期與時間，以及代理於登出時所輸入的原因碼。此外還會顯示每一個登入作業階段的持續時間，以及所有登入作業階段的登入時間總計。

「代理登入登出活動報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
各代理的登入時間總計	顯示各代理登入 Unified CCX 系統的時間總計。

「代理登入登出活動報告」中的表格顯示各代理的下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
登入時間	代理登入 Unified CCX 系統的日期與時間。此資訊之前若出現小於符號 (<)，表示代理登入的時間早於報告資料的開始時間。
登出時間	代理登出 Unified CCX 系統的日期與時間。此資訊前若出現大於符號 (>)，表示代理在報告資料的結束時間時，仍為登入的狀態。
登出的原因碼	代理登出 Cisco Agent Desktop 時所輸入的數值原因碼。值 0 表示未設定任何登出原因碼，或代理無法輸入原因碼。
登入持續時間	「登入時間」至「登出時間」之間所經過的時間。
總計	各代理的登入時間總計。
總計	報告時段內所有代理的登入持續時間總計。

您可以使用下列任一項條件排序「代理登入登出活動報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。
登入時間	依代理登入系統的時間順序顯示報告。
登入持續時間	依代理登入系統的時間長度順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「代理登入登出活動報告」：

過濾器參數	結果
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於指定小組之代理的資訊。

代理未就緒之原因碼摘要報告

「代理未就緒之原因碼摘要報告」會提供報告時段內，各代理處於「未就緒」狀態上之時間長度的相關資訊。其會顯示各代理的登入時間總計，以及其處於「未就緒」狀態上的時間總計。

此外還會顯示代理在其進入「未就緒」狀態時所輸入原因碼指出之原因上所耗費的時間長度。此報告最多會顯示八個原因碼的詳細資訊，以及其他原因碼的合併資訊。報告預設會顯示八個預先定義之原因碼的資訊。但您可以指定原因碼，於報告中顯示其詳細資訊（請參閱附錄 A「Cisco CRS 原因碼」）。

此報告可顯示報告時段內之每 30 分鐘或 60 分鐘間隔的資訊。

「代理未就緒之原因碼摘要報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
未就緒時間總計（依代理）與原因碼	顯示各代理於報告時段內，耗費在各未就緒原因碼上的時間。最多可顯示 8 個原因碼的詳細資料。其他原因碼會以總計的方式顯示在「其他原因碼」下。

「代理未就緒之原因碼摘要報告」中的表格顯示仍處於「未就緒」狀態之各代理的下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
間隔開始時間，間隔結束時間	您若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，此即為報告時段內，每 30 或 60 分鐘間隔之開始與結束的日期與時間。否則即為報告範圍之開始與結束的日期與時間。
登入時間總計	代理於間隔內登入 Unified CCX 系統的時間總計。
未就緒時間總計	代理於間隔內處於「未就緒」狀態上的時間總計。
RC *n1* 中的時間	代理因為原因碼 *n1* 所指出的原因，而處於「未就緒」狀態上的時間總計，其中 *n1* 是系統所定義的原因碼。
RC *n2* 中的時間	代理因為原因碼 *n2* 所指出的原因，而處於「未就緒」狀態上的時間總計，其中 *n2* 是系統所定義的原因碼。

欄位 （續）	說明 （續）
RC *n3* 中的時間	代理因為原因碼 *n3* 所指出的原因，而處於「未就緒」狀態上的時間總計，其中 *n3* 是系統所定義的原因碼。
RC *n4* 中的時間	代理因為原因碼 *n4* 所指出的原因，而處於「未就緒」狀態上的時間總計，其中 *n4* 是系統所定義的原因碼。
RC *n5* 中的時間	代理因為原因碼 *n5* 所指出的原因，而處於「未就緒」狀態上的時間總計，其中 *n5* 是系統所定義的原因碼。
RC *n6* 中的時間	代理因為原因碼 *n6* 所指出的原因，而處於「未就緒」狀態上的時間總計，其中 *n6* 是系統所定義的原因碼。
RC *n7* 中的時間	代理因為原因碼 *n7* 所指出的原因，而處於「未就緒」狀態上的時間總計，其中 *n7* 是系統所定義的原因碼。
RC *n8* 中的時間	代理因為原因碼 *n8* 所指出的原因，而處於「未就緒」狀態上的時間總計，其中 *n8* 是系統所定義的原因碼。
其他 RC 中的時間	代理因為前 8 欄以外之原因碼所指出的原因而處於「未就緒」狀態上的時間總計。

您可以使用下列條件排序「代理未就緒之原因碼摘要報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「代理未就緒之原因碼摘要報告」：

過濾器參數	結果
間隔長度	**整個報告範圍** — 顯示自報告開始時間至結束時間之間的資訊，但不顯示報告時段內之特定間隔的資訊。 **三十 (30) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 30 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 30 分鐘的間隔依序顯示。 **六十 (60) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 60 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 60 分鐘的間隔依序顯示。
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。

過濾器參數 （續）	結果 （續）
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組之代理的資訊。
原因碼	顯示所選原因碼的資訊。最多可顯示 8 個原因碼的詳細資料。其他原因碼會以總計的方式顯示在「其他 RC 中的時間」下。

代理狀態明細報告

「代理狀態明細報告」顯示代理之狀態變更時間的相關詳細資訊。此報告會顯示指定之各代理每一種狀態的變更日期與時間、變更後的狀態名稱、變更為「登出」或「未就緒」狀態的原因碼（若有），以及其處於各狀態上的時間長度。

「代理狀態明細報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
代理狀態持續時間（依代理）	顯示各代理處於各代理狀態上的時間長度。

「代理狀態明細報告」中的表格顯示各代理的下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
狀態轉換時間	顯示代理進入對應之「代理狀態」欄位中所示狀態的日期與時間。
代理狀態	代理的狀態（登入、登出、未就緒、就緒、保留、通話或工作）。
原因碼	指出代理進入「登出」或「未就緒」狀態之原因的原因碼。0（零）表示其他狀態。
持續時間	顯示代理處於對應之「代理狀態」欄位中所示狀態上的時間長度。

您可以使用下列條件排序「代理狀態明細報告」：

排序條件	結果
代理姓名	先依代理姓名的字母順序，再依代理進入其他狀態的日期與時間順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「代理狀態明細報告」：

過濾器參數	結果
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組之代理的資訊。

代理狀態摘要報告（依代理）

「代理狀態摘要報告（依代理）」顯示各代理處於下列代理狀態上的時間長度與百分比：未就緒、就緒、保留、通話與工作。此外還會顯示各代理登入的時間長度總計。「代理狀態摘要報告（依代理）」會顯示報告時段內每 30 分鐘或 60 分鐘間隔的資訊。在這種情況下，會針對各代理提供摘要行，指出該代理於報告時段內，處於各代理狀態上的時間長度與百分比。

「代理狀態摘要報告（依代理）」中的資訊會依代理分組。「代理狀態摘要報告（依代理）」依間隔分組顯示相同的資訊。如需詳細資訊，請參閱第 3-23 頁的「代理狀態摘要報告（依間隔）」一節。

「代理狀態摘要報告（依代理）」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
處於代理狀態上的時間（依代理）	顯示各代理處於各代理狀態上的時間長度。

「代理狀態摘要報告（依代理）」中的表格顯示各代理的下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
間隔開始時間，間隔結束時間	若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，此即為報告時段內，每 30 或 60 分鐘間隔之開始與結束的日期與時間。否則即為報告範圍之開始與結束的日期與時間。
登入時間總計	代理於間隔內登入 Unified CCX 系統的時間總計。
未就緒時間	代理於間隔內處於「未就緒」狀態上的時間長度與百分比。
就緒時間	代理於間隔內處於「就緒」狀態上的時間長度與百分比。
保留時間	代理於間隔內處於「保留」狀態上的時間長度與百分比。
通話時間	代理於間隔內處於「通話」狀態上的時間長度與百分比。
工作時間	代理於間隔內處於「工作」狀態上的時間長度與百分比。
摘要	報告範圍內各代理的登入時間總計、未就緒時間總計與百分比、就緒時間總計與百分比、保留時間總計與百分比、通話時間總計與百分比，以及工作時間總計與百分比。
總計	報告時段內所有代理的總計資訊， 包括登入時間總計、未就緒時間總計與百分比、就緒時間總計與百分比、保留時間總計與百分比、通話時間總計與百分比，以及工作時間總計與百分比。

您可以使用下列條件排序「代理狀態摘要報告（依代理）」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「代理狀態摘要報告（依代理）」：

過濾器參數	結果
間隔長度	**整個報告範圍** — 顯示自報告開始時間至結束時間之間的資訊，但不顯示報告時段內之特定間隔的資訊。 **三十 (30) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 30 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 30 分鐘的間隔依序顯示。 **六十 (60) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 60 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 60 分鐘的間隔依序顯示。
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組之代理的資訊。

代理狀態摘要報告（依間隔）

「代理狀態摘要報告（依間隔）」顯示各代理處於下列代理狀態上的時間長度與百分比：未就緒、就緒、保留、通話與工作。此外還會顯示各代理登入的時間長度總計。「代理狀態摘要報告（依間隔）」會顯示報告時段內每 30 分鐘或 60 分鐘間隔的資訊。在這種情況下，會針對各間隔提供摘要行，指出所有代理於間隔內，處於各代理狀態上的時間長度與百分比。

「代理狀態摘要報告（依間隔）」中的資訊會以報告時段內 30 或 60 分鐘間隔分組。「代理狀態摘要報告（依間隔）」會依代理分組顯示相同的資訊。如需詳細資訊，請參閱第 3-21 頁的「代理狀態摘要報告（依代理）」一節。

「代理狀態摘要報告（依間隔）」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
處於代理狀態上的時間（依間隔）	顯示所有代理於各時間間隔內處於各代理狀態上的時間長度。

「代理狀態摘要報告（依間隔）」中的表格顯示各代理的下列資訊：

欄位	說明
間隔開始時間，間隔結束時間	若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，此即為報告時段內，每 30 或 60 分鐘間隔之開始與結束的日期與時間。否則即為報告範圍之開始與結束的日期與時間。
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
登入時間總計	代理於間隔內登入 Unified CCX 系統的時間總計。
未就緒時間	代理處於「未就緒」狀態上的時間長度與百分比。
就緒時間	代理處於「就緒」狀態上的時間長度與百分比。
保留時間	代理處於「保留」狀態上的時間長度與百分比。
通話時間	代理處於「通話」狀態上的時間長度與百分比。
工作時間	代理處於「工作」狀態上的時間長度與百分比。
摘要	報告範圍內各間隔之所有代理的登入時間總計、未就緒時間總計與百分比、就緒時間總計與百分比、保留時間總計與百分比、通話時間總計與百分比，以及工作時間總計與百分比。
總計	報告時段內所有代理與所有間隔的總計資訊， 包括登入時間總計、未就緒時間總計與百分比、就緒時間總計與百分比、保留時間總計與百分比、通話時間總計與百分比，以及工作時間總計與百分比。

您可以使用下列條件排序「代理狀態摘要報告（依間隔）」：

排序條件	結果
間隔開始時間	您若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，即會依 30 或 60 分鐘間隔的開始時間依序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「代理狀態摘要報告（依間隔）」：

過濾器參數	結果
間隔長度	**整個報告範圍** — 顯示自報告開始時間至結束時間之間的資訊，但不顯示報告時段內之特定間隔的資訊。 **三十 (30) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 30 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 30 分鐘的間隔依序顯示。 **六十 (60) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 60 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 60 分鐘的間隔依序顯示。
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組之代理的資訊。

代理摘要報告

「代理摘要報告」包含代理活動的摘要，包括通話與代理狀態活動。

「代理摘要報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
通話處理率（依代理）	顯示各代理所處理之通話數，除以顯示給該代理之通話數所得的結果。
已處理的通話數總計（依代理）	顯示各代理已處理的通話數總計。
平均通話時間、保留時間及工作時間（依代理）	顯示各代理處於「通話」、「保留」及「工作」狀態上的平均時間。

「代理摘要報告」中的表格顯示各代理的下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
平均登入時間	代理的登入時間總計除以代理的登入作業階段數。
已處理的通話數	接至代理的通話數。 代理若與其他代理建立會議，則參與會議之代理的此值會加 1。 代理若將通話轉出，而該通話又於稍後轉回，即會將此值加 2。
已顯示的通話數	傳送給代理的通話數，無論代理是否接聽電話。 通話若先接至某代理，然後又轉接至其他代理，最後再轉回原來的代理，則原代理的值會加二（通話每顯示一次即計算一次）。
處理率	代理已處理的通話數除以顯示給代理的通話數。
處理時間 — 平均	代理所處理之所有通話的平均處理時間。處理時間等於通話時間 + 保留時間 + 工作時間。
處理時間 — 最長	代理所處理之單通通話中的最長處理時間。處理時間等於通話時間 + 保留時間 + 工作時間。
通話時間 — 平均	代理所處理之所有通話的平均通話時間。通話時間是指代理接至通話開始，到連線中斷或轉接為止所經過的時間，其中不包括保留時間。
通話時間 — 最長	代理所處理之單通通話中的最長通話時間。通話時間是指代理接至通話開始，到連線中斷或轉接為止所經過的時間，其中不包括保留時間。
保留時間 — 平均	代理所處理之所有通話的平均保留時間總計。
保留時間 — 最長	代理所處理之單通通話中的最長保留時間總計。
工作時間 — 平均	代理於通話之後處於「工作」狀態上的平均時間量。
工作時間 — 最長	代理於單通通話之後處於「工作」狀態上的最長時間。
閒置時間 — 平均	代理處於「未就緒」狀態上的平均時間。
閒置時間 — 最長	代理處於「未就緒」狀態上的最長單一時間。

您可以使用下列任一項條件排序「代理摘要報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。
平均登入時間	依代理登入系統的平均時間順序顯示報告。
已顯示的通話數總計	依顯示給代理通話數順序顯示報告。
已處理的通話數總計	依代理所處理的通話數順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「代理摘要報告」。對於前 N 個與後 N 個參數，您可以指定報告所要顯示的代理數量 (N)。以「前 N 多已處理 / 已顯示通話數比率」參數為例，若您將其指定為 3，則報告即會顯示比率最高的前三個代理。若超過 *n* 位代理（其中 *n* 是您所指定的數字），且這些代理均使用相同最大值與最小值，報告便會依字母順序顯示前 *n* 位代理。

過濾器參數	結果
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組之代理的資訊。
前 N 多已處理 / 已顯示通話數比率	顯示已處理通話數對已顯示通話數比率為最大之 *n* 位代理的資訊。
後 N 多已處理 / 已顯示通話數比率	顯示已處理通話數對已顯示通話數比率為最小之 *n* 位代理的資訊。
前 N 長平均保留時間	顯示平均保留時間最長之 *n* 位代理的資訊。
後 N 長平均保留時間	顯示平均保留時間最短之 *n* 位代理的資訊。
前 N 長平均通話時間	顯示平均通話時間最長之 *n* 位代理的資訊。

過濾器參數 （續）	結果 （續）
後 N 長平均通話時間	顯示平均通話時間最短之 *n* 位代理的資訊。
前 N 長平均工作時間	顯示平均工作時間最長之 *n* 位代理的資訊。
後 N 長平均工作時間	顯示平均工作時間最短之 *n* 位代理的資訊。
前 N 長平均處理時間	顯示平均處理時間最長之 *n* 位代理的資訊。
後 N 長平均處理時間	顯示平均處理時間最短之 *n* 位代理的資訊。

代理整理資料明細報告

「代理整理資料明細報告」會顯示代理在加入「自動聯絡人分配 (ACD)」通話之後，進入工作狀態時所輸入的詳細資訊。透過「整理資料」功能，代理即可選擇輸人工作狀態，以更新通話相關的資料。

「代理整理資料明細報告」中可能含有下列圖表：

圖表名稱	說明
通話數總計（依代理與整理資料）	針對各整理資料顯示各代理所處理的通話數總計（帳戶查詢、新客戶資訊及 VIP 客戶資訊）

「代理整理資料明細報告」中的表格會顯示下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	處理 ACD 通話的代理姓名。
內線	處理通話的代理 ACD 內線。
節點 ID - 作業階段 ID - 作業階段序號	處理通話之 CRS 引擎的節點 ID。指派給通話的作業階段 ID 及作業階段序號。這三個值的組合可專門用於識別系統所處理的 ACD 通話。
通話開始時間	通話接至代理的時間。
通話結束時間	通話與代理之間連線中斷的時間。

欄位 （續）	說明 （續）
通話 ANI	來電方的電話號碼。
受話號碼	來電方撥打的電話號碼。
已路由 CSQ 的通話（技術）	通話路由所至及處理所在的 CSQ。通話可以排入多個 CSQ 中。此特定 CSQ 也可處理通話。
通話時間	代理耗費在與來電者通話上的時間。
保留時間	代理耗費在將來電者置於保留的時間。
工作時間	代理處於通話後續工作狀態上的時間。
整理資料	代理處於工作狀態時所輸入的整理資料文字說明。

您可以使用下列條件排序「代理整理資料明細報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。於相同的代理內，報告資料會依通話開始時間排序。

您可以使用下列參數過濾「代理整理資料明細報告」：

過濾器參數	結果
代理姓名	顯示所選要在報告中顯示的代理。
資源群組名稱	顯示隸屬於所選資源群組的代理。
技術名稱	顯示具有所選技術的代理。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組的代理。

代理整理資料摘要報告

「代理整理資料摘要報告」會顯示各整理資料的摘要資訊。使用「代理整理」功能時可以使用此報告。

「代理整理資料摘要報告」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	說明
ACD 通話總計（依整理資料）	針對各整理資料顯示代理所處理的通話數總計。
平均處理、通話、工作時間（依整理資料）	顯示各整理資料中代理所耗費的時間量（處理 ACD 通話、通話時間及工作時間）。

「代理整理資料摘要報告」中所含的表格會顯示下列資訊：

欄位	說明
整理資料	代理處於工作狀態時所輸入的整理資料文字說明。
ACD 通話數總計	此整理資料相關聯的 ACD 通話數總計。
處理時間總計	此整理資料相關聯之 ACD 通話的處理時間總計。處理時間是指通話、保留與工作時間的總和。
平均處理時間	處理時間總計除以此整理資料的 ACD 通話數總計。
最長處理時間	此整理資料相關聯之 ACD 通話的最長處理時間。
通話時間總計	代理耗費在與來電者通話上的時間總計。
平均通話時間	通話時間總計除以此整理資料的 ACD 通話數總計。
最長通話時間	代理耗費在與來電者通話上的最長時間。
通話時間總計佔處理時間總計的百分比	通話時間總計除以此整理資料的處理時間總計。轉換成百分比格式。
工作時間總計	代理於工作狀態中，耗費在此整理資料相關聯之所有 ACD 通話上的時間總計。
平均工作時間	工作時間總計除以此整理資料的 ACD 通話數總計。
最長工作時間	代理於工作狀態中，耗費在此整理資料相關聯之所有 ACD 通話上的最長時間。
工作時間總計佔處理時間總計的百分比	工作時間總計除以此整理資料的處理時間總計。然後再將此加總值轉換成百分比格式。

您可以使用此條件排序「代理整理資料摘要報告」：

排序條件	結果
整理資料	依整理資料文字的字母順序顯示報告。
ACD 通話數總計	依 ACD 通話數總計的遞增順序顯示報告。
處理時間總計	依通話處理時間總計的遞增順序顯示報告。
平均處理時間	依通話平均處理時間的遞增順序顯示報告。
通話時間總計	依通話時間總計的遞增順序顯示報告。
平均通話時間	依代理通話時間的遞增順序顯示報告。
工作時間總計	依工作時間總計的遞增順序顯示報告。
平均工作時間	依平均工作時間的遞增順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「代理整理資料摘要報告」：

過濾器參數	結果
整理資料	顯示所選整理資料的統計資料。

應用程式效能分析報告

「應用程式效能分析報告」會顯示已顯示給各 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式之通話，以及各應用程式已處理及放棄之通話的相關資訊。

「應用程式效能分析報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已顯示的通話數（依應用程式）	顯示各應用程式接到的通話數總計。
已處理的通話數與已放棄的通話數（依應用程式）	顯示各應用程式已處理之通話數總計，以及在各應用程式所放棄之通話數總計。
平均通話持續時間（依應用程式）	顯示各應用程式接到之通話的平均長度。

「應用程式效能分析報告」中的表格會顯示各 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式的下列資訊：

欄位	說明
應用程式 ID	Cisco CRS 系統指派給應用程式的識別號碼。
應用程式名稱	Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式的名稱。
已顯示的通話數	應用程式接到的通話數。此數字等於應用程式已處理的通話數 + 應用程式所放棄的通話數。
已處理的通話數	應用程式所處理的通話數。當通話經過定義通話為已處理的工作流程步驟，或由代理加以處理時，即會獲得處理。
已放棄的通話數	應用程式所放棄、中止或拒絕的通話數。當通話未經過定義通話為已處理的工作流程步驟，或來電者在通話接至代理之前掛斷，便會予以放棄。
放棄率（每小時）	應用程式每小時所放棄的平均通話數。
平均通話持續時間	通話進入此工作流程開始，到通話因掛斷或進入其他工作流程，而離開此工作流程為止所經過的平均時間。

您可以使用下列任一項條件排序「應用程式效能分析報告」：

排序條件	結果
應用程式 ID	依系統指派給各應用程式之識別號碼的順序顯示報告。
已顯示的通話數	依各應用程式所接到之通話數的順序顯示報告。
通話放棄率	依各應用程式每小時所放棄之通話數平均的順序顯示報告。

應用程式摘要報告

「應用程式摘要報告」含有各 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式的通話統計資料摘要。其中包含已顯示、已處理、已放棄、撥入流量及撥出流量通話的相關資訊。此外亦包含通話之通話時間、工作時間及放棄時間的相關資訊。

「應用程式摘要報告」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已顯示的通話數（依應用程式）	顯示各 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式所接到的通話數。

「應用程式摘要報告」中的表格會顯示各 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式的下列資訊：

欄位	說明
應用程式名稱	Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式的名稱。
受話號碼	通話若是由 Cisco Unified Communications 電話撥出，此即為來電者所撥打的電話號碼。通話若是從 VoIP 網路外部（例如從 PSTN 或 TDM PBX）撥出，此即為 VoIP 閘道路由通話所至的 Unified CM 目錄號碼。
已顯示的通話數	應用程式接到的通話數。此數字等於應用程式已處理的通話數 + 應用程式所放棄的通話數。
撥入流量	從其他應用程式透過工作流程轉接至此應用程式的通話數。其不含來自其他代理或外部系統（如語音訊息系統）的通話數。
撥出流量	此應用程式未經代理處理，而直接傳送到其他應用程式或外部目的地的通話數。
已處理的通話數	應用程式或代理所處理的通話數。當通話經過定義通話為已處理的工作流程步驟時，應用程式即會加以處理。當通話接至某代理，並由其接聽時，該代理即會加以處理。
平均接聽速度	計算方法是佇列時間加響鈴時間，然後再除以通話數。 此計算不包含未接至該代理的通話。

欄位 （續）	説明 （續）
平均通話時間	代理所處理之所有通話的平均通話時間。通話時間是指代理接至通話開始，到連線中斷或轉接為止所經過的時間，其中不包括保留時間。此值計算方法為通話時間總計除以代理已處理的通話數。 此計算不包含未接至該代理的通話。
平均工作時間	若為代理所處理的通話，此即是代理在完成通話之後，處於「工作」狀態上的平均時間量。此值計算方法為工作時間總計除以代理已處理的通話數。 此計算不包含未接至該代理的通話。
已放棄的通話數	因此應用程式而放棄的通話數。當通話未經過定義通話為已處理的工作流程步驟，或來電者在代理接聽通話之前終止通話，即會予以放棄。此值包含已由系統所中止或拒絕的通話數。
平均放棄時間	通話放棄之前的平均持續時間。

您可以使用下列條件排序「應用程式摘要報告」：

排序條件	結果
應用程式名稱	依應用程式名稱的字母順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「應用程式摘要報告」：

過濾器參數	結果
應用程式名稱	顯示所選應用程式的資訊。

通話自訂變數報告

「通話自訂變數報告」會顯示工作流程中，「設定作業階段資訊」步驟所設定之任何自訂變數的資訊；而此工作流程則是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與此通話相互關聯的憑藉。

「通話自訂變數報告」包括下列資訊：

欄位	說明
節點 ID - 作業階段 ID - 序號	節點 ID 是系統指派給叢集中各 CRS 伺服器的唯一數值 ID。其從編號 1 開始。作業階段 ID 是系統指派給各通話的唯一作業階段識別號碼。序號是系統指派給各通話連線的作業階段序號。每增加一條通話連線，此作業階段序號即會加 1。
備註 節點 ID 值 0 表示報告中的資料是從 Cisco CRS 3.x 遷移而來。	
開始時間，結束時間	通話開始的日期與時間，以及連線中斷、轉接或重新導向的日期與時間。
聯絡人處理方式	通話處理方式（已放棄、已處理、已中止或已拒絕）。 若為 Unified CCX 通話，只要通話在未接至代理之前即中斷，即會予以放棄。當來電連接至代理時，該通話即會獲得處理。 若為 Unified IP IVR 通話，只要通話未到達將通話定義為已處理的工作流程步驟，即會予以放棄。當通話到達此步驟時，即會加以處理。 執行工作流程指令檔時若是發生問題（如工作流程指令檔擲出例外），即會中止通話。 當特定 Unified CM 或 Cisco CRS 資源不足，而無法接受來電時（如 CTI 連接埠數量不足），即會拒絕通話。
代理姓名	若為 Unified CCX 通話，即為處理此通話的代理姓名。
應用程式名稱	路由點相關聯的 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式名稱。
自訂變數 1	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar1 的內容。
自訂變數 2	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar2 的內容。

欄位 （續）	說明 （續）
自訂變數 3	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar3 的內容。
自訂變數 4	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar4 的內容。
自訂變數 5	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar5 的內容。
自訂變數 6	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar6 的內容。
自訂變數 7	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar7 的內容。
自訂變數 8	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar8 的內容。
自訂變數 9	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar9 的內容。
自訂變數 10	此變數若是由工作流程之「設定作業階段資訊」步驟所設定，且此工作流程是 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式與所叫用之通話或連線相互關聯的憑藉，此即為變數 _ccdrVar10 的內容。

您可以使用下列任一項條件排序「通話自訂變數報告」：

排序條件	結果
節點 ID - 作業階段 ID - 序號	依通話之節點 ID、作業階段 ID 及序號的順序顯示報告。
通話開始時間	依通話開始時間的順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「通話自訂變數報告」：

過濾器參數	結果
原始受話號碼	顯示所指定之原始受話號碼的資訊。
受話號碼	顯示指定的受話號碼或號碼的資訊。
來電號碼	顯示所指定之來電號碼的資訊。來電號碼與發話者 DN 相同。
應用程式名稱	顯示所指定之應用程式的資訊。
聯絡類型	顯示所指定之聯絡類型（來電、去電、內部、重新導向或對內轉接）的資訊。
發話者類型	顯示所指定之發話者類型（代理、裝置或不明）的資訊。
目的地類型	顯示所指定之目的地類型（代理、裝置或不明）的資訊。
通話持續時間大於或等於 T 秒	顯示通話持續時間大於或等於 T 所指定之秒數的通話。
通話持續時間小於或等於 T 秒	顯示通話持續時間小於或等於 T 所指定之秒數的通話。
自訂變數 1	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 1」中輸入之字串或子字串的通話。
自訂變數 2	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 2」中輸入之字串或子字串的通話。
自訂變數 3	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 3」中輸入之字串或子字串的通話。
自訂變數 4	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 4」中輸入之字串或子字串的通話。
自訂變數 5	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 5」中輸入之字串或子字串的通話。
自訂變數 6	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 6」中輸入之字串或子字串的通話。

過濾器參數（續）	結果（續）
自訂變數 7	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 7」中輸入之字串或子字串的通話。
自訂變數 8	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 8」中輸入之字串或子字串的通話。
自訂變數 9	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 9」中輸入之字串或子字串的通話。
自訂變數 10	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。若是指定此過濾器參數，報告會顯示具有在「自訂變數 10」中輸入之字串或子字串的通話。
任意自訂變數	輸入要搜尋的完整字串或子字串。如有多個字串，請以逗號加以區隔。當指定此過濾器參數時，此報告會顯示具有 10 個自訂變數中之任一變數的通話，而這些自訂變數中，則包含了您輸入的字串或任何子字串。

受話號碼摘要活動報告

「受話號碼摘要活動報告」會顯示內部或外部來電者所撥出之各號碼的相關資訊。此報告包括撥至 Unified CCX 與 Unified IP IVR 應用程式及代理的通話資訊。

「受話號碼摘要活動報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
通話數總計（依受話號碼）	顯示各號碼的通話數總計，其中包括撥至應用程式及代理的通話數。
平均通話持續時間（依受話號碼）	顯示每一個撥出號碼之通話的平均持續時間。

「受話號碼摘要活動報告」中的表格顯示各受話號碼的下列資訊：

欄位	說明
受話號碼	對於撥至 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式的通話，此為與應用程式相關聯之路由點號碼。對於撥給代理的通話，此為目的地代理的內線。
通話類型	撥至應用程式或代理的通話。
通話數總計	各號碼的通話數總計。
平均通話數（每日）	每日的平均通話數。
平均通話持續時間	各號碼的平均通話持續時間。

您可以使用下列任一項條件排序「受話號碼摘要活動報告」：

排序條件	結果
受話號碼	依撥打的號碼順序顯示報告。對於撥至應用程式的通話，此號碼為路由點號碼。對於撥給代理的通話，此號碼為代理的內線。
通話數總計	依原始撥至各號碼的通話數總計順序顯示報告。
平均通話持續時間	依各號碼的平均通話持續時間順序顯示報告。

一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）

「一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」會顯示各 CSQ 群組之已顯示、已處理及已放棄通話數的相關摘要資訊。（這類群組是由設有相同技術，但能力等級不同的 CSQ 所組成。）

此報告是專為設有邏輯 CSQ 的客戶而設計。邏輯 CSQ 是一組設有相同技術，但能力等級不同的 CSQ。當通話進入使用「邏輯 CSQ」方法的指令檔時，會先進入技術等級最低的 CSQ。當等候時間超過預先定義的臨界值時，其即會移至下一個較高的技術等級。因此，相同的來電會在相同的 CSQ 群組內流轉。「已顯示的通話數」摘要行上的值，會指出顯示給相同群組中所有 CSQ 的最大通話數，而不是顯示給相同群組中所有 CSQ 的通話總數。計算總和可能會因為相同通話已顯示給相同邏輯群組中不同的 CSQ，而對這類通話進行重複計算。對於「已處理的通話數」，此報告會顯示其通話數總計，因為一個 CSQ 一次只能處理一通通話。對於「已放棄的通話數」，此報告會顯示相同群組內，所有 CSQ 放棄之通話數中的最大數。

此報告會提供多個設有相同技術，但能力等級不同之 CSQ 的其他資訊。來電可能會排入能力等級最低之 CSQ 的佇列中。若一段時間後仍無代理提供服務，便會將通話排入下一個較高能力等級的佇列中。報告的摘要行會顯示設有一般技術之 CSQ 群組的統計資料摘要。以此方式設定的 CSQ 群組，稱為邏輯 CSQ。

此報告可顯示報告時段內之每 30 分鐘或 60 分鐘間隔的資訊。其特別適用於邏輯 CSQ。若未設定邏輯 CSQ，可考慮使用其他 CSQ 報告（聯絡服務佇列活動報告、聯絡服務佇列活動報告（依間隔 /CSQ））。

「一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已處理之通話數與已放棄之通話數（依間隔）	報告時段內各間隔之已處理與已放棄的通話數。

「一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」中的表格會顯示各 CSQ 群組之已顯示、已處理及已放棄通話數的下列資訊：

欄位	說明
間隔開始時間，間隔結束時間	您若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，此即為報告時段內，每 30 或 60 分鐘間隔之開始與結束的日期與時間。否則即為報告範圍之開始與結束的日期與時間。
CSQ 名稱 [技術（能力等級）]	CSQ 的名稱、此 CSQ 所設定的技術，以及各技術的能力等級。
已顯示的通話數 — 總計	提供給群組中個別 CSQ 的通話數，無論代理接聽通話與否。
已顯示的通話數 — 平均佇列時間	路由到 CSQ 之所有通話的平均佇列時間。
已顯示的通話數 — 最長佇列時間	路由到 CSQ 之所有通話的最長佇列時間（已放棄、已處理、已中止或已拒絕）。
已處理的通話數 — 總計	此 CSQ 所處理的通話數。當通話排入此 CSQ 時，只要有來電者接至代理，該通話即會獲得處理。

欄位 （續）	說明 （續）
已處理的通話數 — 平均處理時間	CSQ 所處理之所有通話的平均處理時間。處理時間等於通話時間 + 保留時間 + 工作時間。
已處理的通話數 — 最長處理時間	CSQ 所處理之單通通話中的最長處理時間。處理時間等於通話時間 + 保留時間 + 工作時間。
已放棄的通話數 — 總計	因來電者掛斷或連線中斷而路由到 CSQ，但代理未予接聽的通話數。
已放棄的通話數 — 平均佇列時間	所有通話於放棄之前存在佇列中的平均時間。
已放棄的通話數 — 最長佇列時間	任何通話於放棄之前存在佇列中的最長時間。
服務層級 — 符合 SL 的百分比	計算方式如下： （已於服務層級處理的通話數 / 已顯示的通話數）* 100%。
技術摘要	各 CSQ 群組與各間隔內之已顯示、已處理及已放棄通話數的總計。

您可以使用此條件排序「一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」：

排序條件	結果
間隔開始時間	您若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，即會依開始時間為 30 或 60 分鐘間隔的順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」：

過濾器參數	結果
間隔長度	**整個報告範圍** — 顯示自報告開始時間至結束時間之間的資訊，但不顯示報告時段內之特定間隔的資訊。 **三十 (30) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 30 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 30 分鐘的間隔依序顯示。 **六十 (60) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 60 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 60 分鐘的間隔依序顯示。
CSQ 名稱	顯示指定 CSQ 的資訊。

聯絡服務佇列活動報告

「聯絡服務佇列活動報告」會顯示已顯示給各 CSQ 之通話，以及各 CSQ 已處理、已放棄與已取消佇列之通話的摘要資訊。此外亦會顯示其他 CSQ 之工作流程所處理的通話數，以及已處理、已放棄與已取消佇列之通話的平均時間與最長時間資訊。

「聯絡服務佇列活動報告」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已顯示之通話存於佇列中的最長時間（依 CSQ）	各 CSQ 中佇列時間最長的通話。
平均接聽速度（依 CSQ）	各 CSQ 中所有已處理通話的平均接聽速度。
平均處理時間（依 CSQ）	各 CSQ 中所有已處理通話的平均處理時間。
放棄的平均時間（依 CSQ）	各 CSQ 中，通話於放棄之前耗費在佇列中的平均時間。
取消佇列的平均時間（依 CSQ）	各 CSQ 中，通話於取消佇列之前耗費在佇列中的平均時間。

「聯絡服務佇列活動報告」中的表格會顯示各 CSQ 的下列資訊：

欄位	說明
CSQ 名稱（通話技術）	CSQ 若是依據資源技術進行設定，此即為 CSQ 的名稱，以及該 CSQ 相關聯的通話技術。如有多項技術，將會以逗號加以區隔。
已顯示的通話數	無論代理接聽電話與否，皆為路由到 CSQ 的通話數。
平均 / 最長佇列時間	所有通話路由到 CSQ 的平均佇列時間，以及路由單通通話到 CSQ 的最長佇列時間。
已處理的通話數	此 CSQ 所處理的通話數。當通話排入此 CSQ 時，只要有來電者接至代理，該通話即會獲得處理。

欄位（續）	說明（續）
平均接聽速度	計算方式如下： （佇列時間總計 + 響鈴時間總計）/ 已處理的通話數
平均 / 最長處理時間	CSQ 處理所有來電的平均處理時間，以及 CSQ 處理單通通話中的最長處理時間。處理時間等於通話時間 + 保留時間 + 工作時間。
已放棄的通話數	因來電者掛斷或連線中斷而路由到 CSQ，但代理未予接聽的通話數。
平均 / 最長放棄時間	通話放棄之前存在佇列中的平均時間，以及單通通話於放棄之前存在佇列中的最長時間。
每日平均 / 最大放棄數	平均值等於報告時段內放棄的通話數總計除以天數。最大值是指報告時段內單日所放棄之最高通話數。
已取消佇列的通話數	已排入 CSQ，再由工作流程之「取消佇列」步驟所取消佇列的通話數。
平均 / 最長取消佇列時間	通話取消佇列之前存在佇列中的平均時間，以及單通通話取消佇列之前存在佇列中的最長時間。
由其他處理的通話	下列通話數的總計： • 已排入 CSQ，再由工作流程的「取消佇列」步驟取消佇列，然後標示為已經過工作流程之 SetSessionInfo 步驟處理的通話數。 • 已排入多個 CSQ，再由其他 CSQ 進行處理的通話數。

您可以使用下列任一項條件排序「聯絡服務佇列活動報告」：

排序條件	結果
聯絡服務佇列	依 CSQ 名稱的順序顯示報告。
已顯示的通話數總計	無論代理接聽電話與否，皆會依路由到 CSQ 之通話數的順序顯示報告。
已處理的通話數總計	依 CSQ 所處理的通話數順序顯示報告。
已放棄的通話數總計	依路由到 CSQ，但代理因來電者掛斷或連線中斷而未接聽之通話數的順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「聯絡服務佇列活動報告」：

過濾器參數	結果
CSQ 名稱	顯示指定 CSQ 的資訊。
CSQ 類型	包含下列選項： • 資源群組 — 顯示「資源集區選擇模型」設定為 Unified EIM Administration 之資源群組的 CSQ 資訊。 • 技術群組 — 顯示「資源集區選擇模型」設定為 Cisco CRS Administration 之資源技術的 CSQ 資訊。

聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）

「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」會顯示服務層級的相關資訊，以及已顯示、已處理、已放棄與已取消佇列之通話數與百分比的資訊。此報告可顯示報告時段內之每 30 分鐘或 60 分鐘間隔的資訊。此外還包含各 CSQ 的摘要資訊。

「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」會依 CSQ 分組資訊。「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」會依間隔分組顯示相同的資訊。如需詳細資訊，請參閱第 3-47 頁的「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」一節。

「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已處理、放棄及取消佇列的通話數（依 CSQ）	顯示各 CSQ 之已處理、放棄及取消佇列的通話數。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。通話若在接至代理之前中斷，即會視為已放棄。下列情況會將通話視為從特定 CSQ 中取消佇列： • 通話為工作流程之「取消佇列」步驟所取消佇列。 • 工作流程將通話標示為已處理。 • 已排入多個 CSQ，再由其他 CSQ 中一位代理處理的通話。
符合服務層級的通話數總計（依 CSQ）	顯示各 CSQ 之已處理的通話數總計，以及在 Cisco CRS Administration 中設定 CSQ 時，於「服務層級」欄位中輸入之時間內完成處理的通話數。

「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」中的表格會顯示各 CSQ 的下列資訊：

欄位	說明
CSQ 名稱（通話技術）	CSQ 若是依據資源技術進行設定，此即為 CSQ 的名稱，以及該 CSQ 相關聯的通話技術。如有多項技術，將會以逗號加以區隔。
間隔開始時間，間隔結束時間	若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，此即為報告時段內，每 30 或 60 分鐘間隔之開始與結束的日期與時間。否則即為報告範圍之開始與結束的日期與時間。
服務層級（秒）	您在 Cisco CRS Administration 中設定 CSQ 時，於「服務層級」欄位中輸入的值。服務層級於報告時段內若有所變更，報告即會同時顯示新、舊服務層級值。
處理的通話數 < SL	「服務層級」欄位會顯示時間內所處理的通話數。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。
放棄的通話數 < SL	「服務層級」欄位會顯示時間內所放棄的通話數。通話若在接至代理之前中斷，即會視為已放棄。
符合服務層級的百分比 — 僅已處理	於「服務層級」欄位中所示之時間內完成處理的通話百分比。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。此值的計算方式如下： （已於服務層級處理的通話數 / 已處理的通話數）* 100%
符合服務層級的百分比 — 不含放棄	於「服務層級」欄位中所顯示之時間內完成處理的通話百分比，但不會計入已放棄的通話數。此值的計算方式如下： （已於服務層級處理的通話數 /（已顯示的通話數 — 已於服務層級放棄的通話數））* 100%
符合服務層級的百分比 — 放棄加分	於「服務層級」欄位中所示之時間內處理或放棄所顯示之通話的百分比。對此值而言，於「服務層級」欄位中所顯示之時間內放棄的通話數，會視為符合服務層級。此值的計算方式如下： （（已於服務層級處理的通話數 + 已於服務層級放棄的通話數）/ 已顯示的通話數）* 100%
符合服務層級的百分比 — 放棄減分	於「服務層級」欄位中所示之時間內處理所顯示之通話數的百分比。對此值而言，於「服務層級」欄位中所顯示之時間內放棄的通話，會視為不符合服務層級。此值的計算方式如下： （已於服務層級處理的通話數 / 已顯示的通話數）* 100%
已顯示的通話數	無論代理接聽電話與否，皆為路由到 CSQ 的通話數。

欄位 （續）	說明 （續）
已處理的通話數	CSQ 所處理的通話數與百分比。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。此百分比的計算方式如下： （已處理的通話數）/（已顯示的通話數）* 100%
已放棄的通話數	因來電者掛斷或連線中斷而路由到 CSQ，但代理未予接聽的通話數與百分比。此百分比的計算方式如下： （已放棄的通話數 / 已顯示的通話數）* 100%
已取消佇列的通話數	已取消佇列通話數與百分比。下列情況會將通話視為從特定 CSQ 中取消佇列： • 通話為工作流程之「取消佇列」步驟所取消佇列。 • 工作流程將通話標示為已處理。 • 已排入多個 CSQ，再由其他 CSQ 中一位代理處理的通話。 此百分比的計算方式如下： （已取消佇列的通話數 / 已顯示的通話數）* 100%

您可以使用此條件排序「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」：

排序條件	結果
CSQ 名稱	依 CSQ 名稱的字母順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」：

過濾器參數	結果
間隔長度	**整個報告範圍** — 顯示自報告開始時間至結束時間之間的資訊，但不顯示報告時段內之特定間隔的資訊。 **三十 (30) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 30 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 30 分鐘的間隔依序顯示。 **六十 (60) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 60 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 60 分鐘的間隔依序顯示。
CSQ 名稱	顯示所選 CSQ 的資訊。

聯絡服務佇列活動報告（依間隔）

「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」會顯示服務層級的相關資訊，以及已顯示、已處理、已放棄與已取消佇列之通話數與百分比的資訊。此報告可顯示報告時段內之每 30 分鐘或 60 分鐘間隔的資訊。此外還包含各間隔的摘要資訊。

「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」會依間隔分組資訊。「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」會依 CSQ 分組顯示相同的資訊。如需詳細資訊，請參閱第 3-44 頁的「聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）」一節。

「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已處理、放棄及取消佇列的通話數（依間隔）	顯示各時間間隔內之已處理、放棄及取消佇列的通話數。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。通話若在接至代理之前中斷，即會視為已放棄。下列情況會將通話視為從特定 CSQ 中取消佇列： • 通話為工作流程之「取消佇列」步驟所取消佇列。 • 工作流程將通話標示為已處理。 • 已排入多個 CSQ，再由其他 CSQ 中一位代理處理的通話。
符合服務層級的通話數總計（依間隔）	顯示各時間間隔內之已處理的通話數總計，以及在 Cisco CRS Administration 中設定 CSQ 時，於「服務層級」欄位中輸入之時間內完成處理的通話數。

「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」中的表格會顯示各 CSQ 的下列資訊：

欄位	說明
間隔開始時間，間隔結束時間	若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，此即為報告時段內，每 30 或 60 分鐘間隔之開始與結束的日期與時間。否則即為報告範圍之開始與結束的日期與時間。
CSQ 名稱（通話技術）	CSQ 若是依據資源技術進行設定，此即為 CSQ 的名稱，以及該 CSQ 相關聯的通話技術。如有多項技術，將會以逗號加以區隔。
服務層級（秒）	您在 Cisco CRS Administration 中設定 CSQ 時，於「服務層級」欄位中輸入的值。服務層級於報告時段內若有所變更，報告即會同時顯示新、舊服務層級值。

欄位（續）	說明（續）
處理的通話數 < SL	「服務層級」欄位會顯示時間內所處理的通話數。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。
放棄的通話數 < SL	「服務層級」欄位會顯示時間內所放棄的通話數。通話若在接至代理之前中斷，即會視為已放棄。
符合服務層級的百分比 — 僅已處理	於「服務層級」欄位中所示之時間內完成處理的通話百分比。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。此值的計算方式如下： （已於服務層級處理的通話數 / 已處理的通話數）* 100%
符合服務層級的百分比 — 不含放棄	於「服務層級」欄位中所顯示之時間內完成處理的通話百分比，但不會計入已放棄的通話數。此值的計算方式如下： （已於服務層級處理的通話數 /（已顯示的通話數 — 已於服務層級放棄的通話數））* 100%
符合服務層級的百分比 — 放棄加分	於「服務層級」欄位中所示之時間內處理或放棄所顯示之通話的百分比。對此值而言，於「服務層級」欄位中所顯示之時間內放棄的通話數，會視為符合服務層級。此值的計算方式如下： （（已於服務層級處理的通話數 + 已於服務層級放棄的通話數）/ 已顯示的通話數）* 100%
符合服務層級的百分比 — 放棄減分	於「服務層級」欄位中所示之時間內處理所顯示之通話數的百分比。對此值而言，於「服務層級」欄位中所顯示之時間內放棄的通話，會視為不符合服務層級。此值的計算方式如下： （已於服務層級處理的通話數 / 已顯示的通話數）* 100%
已顯示的通話數	無論代理是否接聽電話，皆為路由到 CSQ 的通話數。
已處理的通話數	CSQ 所處理的通話數與百分比。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。此百分比的計算方式如下： （已處理的通話數）/（已顯示的通話數）* 100%

欄位 （續）	說明 （續）
已放棄的通話數	因來電者掛斷或連線中斷而路由到 CSQ，但代理未予接聽的通話數與百分比。此百分比的計算方式如下： （已放棄的通話數 / 已顯示的通話數）* 100%
已取消佇列的通話數	已取消佇列通話數與百分比。下列情況會將通話視為從特定 CSQ 中取消佇列： • 通話為工作流程之「取消佇列」步驟所取消佇列。 • 工作流程將通話標示為已處理。 • 已排入多個 CSQ，再由其他 CSQ 中一位代理處理的通話。 此百分比的計算方式如下： （已取消佇列的通話數 / 已顯示的通話數）* 100%

您可以使用此條件排序「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」：

排序條件	結果
間隔開始時間	您若以「間隔長度」過濾器參數指定間隔，即會依 30 或 60 分鐘間隔的開始時間依序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「聯絡服務佇列活動報告（依間隔）」：

過濾器參數	結果
間隔長度	**整個報告範圍** — 顯示自報告開始時間至結束時間之間的資訊，但不顯示報告時段內之特定間隔的資訊。 **三十 (30) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 30 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 30 分鐘的間隔依序顯示。 **六十 (60) 分鐘間隔** — 顯示報告時段內所有 60 分鐘間隔的資訊。第一個間隔會從報告的開始時間開始，然後以每 60 分鐘的間隔依序顯示。
CSQ 名稱	顯示所選 CSQ 的資訊。

聯絡服務佇列來電分配摘要報告

「聯絡服務佇列來電分配摘要報告」會顯示四個不同時間間隔內，已處理與已取消佇列的通話數與百分比。時間間隔長度可由使用者設定。

「聯絡服務佇列來電分配摘要報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已處理的通話數總計（依時間間隔與 CSQ）	顯示各 CSQ 於各時間間隔內所處理的通話數總計。
已放棄的通話數總計（依時間間隔與 CSQ）	顯示各 CSQ 於各時間間隔內所放棄的通話數總計。

「聯絡服務佇列來電分配摘要報告」中的表格會顯示各 CSQ 的下列資訊：

欄位	說明
CSQ 名稱（通話技術）	CSQ 若是依據資源技術進行設定，此即為 CSQ 的名稱，以及該 CSQ 相關聯的通話技術。如有多項技術，將會以逗號加以區隔。
已處理的通話數	此 CSQ 所處理的通話數。只要代理接聽通話，即會將該通話視為已處理。
以佇列時間 0-*T* 秒處理之通話數總計 / 百分比	顯示以佇列時間小於或等於 *T* 秒處理之通話數與百分比的時間間隔。您可以在「報告明細」區域的「過濾器參數」欄位中指定 *T* 值。*T* 值預設為 15 秒，而此處的欄位中會顯示為 0 - 15 秒。
以佇列時間 0-2*T* 秒處理之通話數總計 / 百分比	顯示以佇列時間小於或等於 2*T* 秒處理之通話數與百分比的時間間隔。您可以在「報告明細」區域的「過濾器參數」欄位中指定 *T* 值。*T* 值預設為 15 秒，而此處的欄位中會顯示為 0 - 30 秒。
以佇列時間 0-3*T* 秒處理之通話數總計 / 百分比	顯示以佇列時間小於或等於 3*T* 秒處理之通話數與百分比的時間間隔。您可以在「報告明細」區域的「過濾器參數」欄位中指定 *T* 值。*T* 值預設為 15 秒，而此處的欄位中會顯示為 0 - 45 秒。
以佇列時間 0-4*T* 秒處理之通話數總計 / 百分比	顯示以佇列時間小於或等於 4*T* 秒處理之通話數與百分比的時間間隔。您可以在「報告明細」區域的「過濾器參數」欄位中指定 *T* 值。*T* 值預設為 15 秒，而此處的欄位中會顯示為 0 - 60 秒。

欄位（續）	說明（續）
已放棄的通話數	此 CSQ 所放棄的通話數。通話若已路由到 CSQ，但代理因來電者掛斷或連線中斷而未予接聽，即會將其視為放棄。
以佇列時間 0-*T* 秒放棄之通話數總計 / 百分比	顯示以佇列時間小於或等於 *T* 秒放棄之通話數與百分比的時間間隔。您可以在「報告明細」區域的「過濾器參數」欄位中指定 *T* 值。*T* 值預設為 15 秒，而此處的欄位中會顯示為 0 - 15 秒。
以佇列時間 0-2*T* 秒放棄之通話數總計 / 百分比	顯示以佇列時間小於或等於 2*T* 秒放棄之通話數與百分比的時間間隔。您可以在「報告明細」區域的「過濾器參數」欄位中指定 *T* 值。*T* 值預設為 15 秒，而此處的欄位中會顯示為 0 - 30 秒。
以佇列時間 0-3*T* 秒放棄之通話數總計 / 百分比	顯示以佇列時間小於或等於 3*T* 秒放棄之通話數與百分比的時間間隔。您可以在「報告明細」區域的「過濾器參數」欄位中指定 *T* 值。*T* 值預設為 15 秒，而此處的欄位中會顯示為 0 - 45 秒。
以佇列時間 0-4*T* 秒放棄之通話數總計 / 百分比	顯示以佇列時間小於或等於 4*T* 秒放棄之通話數與百分比的時間間隔。您可以在「報告明細」區域的「過濾器參數」欄位中指定 *T* 值。*T* 值預設為 15 秒，而此處的欄位中會顯示為 0 - 60 秒。

您可以使用此條件排序「聯絡服務佇列來電分配摘要報告」：

排序條件	結果
聯絡服務佇列	依 CSQ 名稱的順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「聯絡服務佇列來電分配摘要報告」：

過濾器參數	結果
聯絡服務佇列名稱	顯示指定 CSQ 的資訊。
時間間隔（秒）*T*	在 4 個時間間隔欄位中指定報告所使用的秒數 *T*。*T* 值預設為 15（秒）。

聯絡服務佇列優先順序摘要報告

「聯絡服務佇列優先順序摘要報告」會顯示已顯示給所選各 CSQ 的通話數總計。同時亦會依優先順序分別顯示通話數總計，以及已顯示給各 CSQ 的平均通話數。

「聯絡服務佇列優先順序摘要報告」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	説明
已顯示的通話數總計（依 CSQ 與通話優先順序）	針對各 CSQ 依不同的通話優先順序，顯示已顯示給 CSQ 的通話數。

「聯絡服務佇列優先順序摘要報告」中的表格會顯示各 CSQ 的下列資訊：

欄位	説明
CSQ 名稱（通話技術）	CSQ 若是依據資源技術進行設定，此即為 CSQ 的名稱，以及該 CSQ 相關聯的通話技術。如有多項技術，將會以逗號加以區隔。
已顯示的通話數總計	無論代理接聽電話與否，皆為已顯示給 CSQ 的通話數總計。
通話數總計與平均數（依優先順序 1 到 10）	已顯示給各 CSQ 的通話數總計（依優先順序），以及每日的平均通話數（依優先順序）。 通話優先順序的範圍從最低的 1 到最高的 10。除非在工作流程中另行設定其他優先順序，否則所有通話皆會從預設的優先順序 1 開始。

您可以使用此條件排序「聯絡服務佇列優先順序摘要報告」：

排序條件	結果
聯絡服務佇列名稱	依 CSQ 名稱的順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「聯絡服務佇列優先順序摘要報告」：

過濾器參數	結果
聯絡服務佇列名稱	顯示指定 CSQ 的資訊。

聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告

「聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告」包含已於服務層級處理之通話數總計與百分比的資訊，以及已於服務層級處理之通話數與百分比的資訊（依優先順序）。通話優先順序的範圍從最低的 1 到最高的 10。

「聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
符合服務層級的通話數總計	顯示各 CSQ 已於服務層級處理之通話數總計。
符合服務層級之通話數的百分比	顯示各 CSQ 已於服務層級處理之通話數百分比。

「聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告」中的表格顯示下列資訊：

欄位	說明
CSQ 名稱（通話技術）	CSQ 若是依據資源技術進行設定，此即為 CSQ 的名稱，以及該 CSQ 相關聯的通話技術。如有多項技術，將會以逗號加以區隔。
服務層級（秒）	您在 Cisco CRS Administration 中設定 CSQ 時，於「服務層級」欄位中輸入的值。服務層級於報告時段內若有所變更，報告即會同時顯示新、舊服務層級值。
已顯示的通話數	無論代理接聽電話與否，皆為路由到 CSQ 的通話數。
符合服務層級總計	於 Cisco CRS Administration 之「服務層級」欄位中所顯示之時間內接聽的已處理通話數與百分比。此百分比的計算方式如下： （已於服務層級處理的通話數 / 已顯示的通話數）* 100%
符合各通話優先順序之服務層級的通話數與百分比（優先順序 1 到 10）	於 Cisco CRS Administration 之「服務層級」欄位中所顯示之時間內接聽的已處理通話數與百分比（依不同的通話優先順序）。 通話優先順序的範圍從最低的 1 到最高的 10。除非在工作流程中另行設定其他優先順序，否則所有通話皆會從預設的優先順序 1 開始。

您可以使用此條件排序「聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告」：

排序條件	結果
聯絡服務佇列名稱	依聯絡服務佇列名稱的順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告」：

過濾器參數	結果
聯絡服務佇列名稱	顯示指定 CSQ 的資訊。

CSQ — 代理摘要報告

一位代理可以處理多個 CSQ 中的通話。「CSQ — 代理摘要報告」會顯示各代理所處理各 CSQ 中之通話的相關資訊。此報告包含各代理之已處理之通話的通話時間平均與總計、通話後續工作的時間平均與總計、已顯示之通話的響鈴時間總計、保留的通話數、保留通話的時間平均與總計，以及未接聽的通話數。

「CSQ — 代理摘要報告」可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已處理的通話數（依 CSQ 與代理）	依代理顯示各 CSQ 已處理的通話數。

「CSQ — 代理摘要報告」中的表格顯示下列資訊：

欄位	說明
CSQ 名稱	CSQ 的名稱。
代理姓名	於報告時段內處理此 CSQ 之通話的代理姓名。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
已處理的通話數	於報告時段內排入此 CSQ，並由此代理接聽的通話數。

欄位 （續）	説明 （續）
平均通話時間	此代理所處理之此 CSQ 所有通話的平均通話時間。通話時間是指代理接聽通話開始，到連線中斷或轉接為止所經過的時間，其中不包括保留時間。平均值的計算方法為通話時間總計除以已處理的通話數。
通話時間總計	此代理所處理之此 CSQ 所有通話的通話時間總計。通話時間是指代理接聽通話開始，到連線中斷或轉接為止所經過的時間，其中不包括保留時間。
平均工作時間	代理於通話之後處於「工作」狀態上的平均時間量。平均值的計算方法為工作時間總計除以已處理的通話數。
工作時間總計	代理於通話之後處於「工作」狀態上的總時間量。
響鈴時間總計	從 Cisco Agent Desktop 響鈴開始，到代理接聽來電、將來電顯示給其他代理（若第一位代理未接聽來電或任由響鈴而無人接聽）或連線中斷為止所經過的時間。若未將通話顯示給任何代理，此欄位即為空白。
保留通話	代理保留的通話數。
平均保留時間	代理所保留之所有通話的平均保留時間。平均值的計算方法為保留時間總計除以保留的通話數。不適用於非 Unified CCX 通話。
保留時間總計	通話的保留時間總計。不適用於非 Unified CCX 通話。
RNA	響鈴無人接聽 — 已接至代理，但代理未接聽的通話數。

您可以使用下列任一項條件排序「CSQ — 代理摘要報告」：

排序條件	結果
CSQ 名稱	依 CSQ 名稱的字母順序顯示報告。
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「CSQ — 代理摘要報告」：

過濾器參數	結果
CSQ 名稱	顯示指定 CSQ 的資訊。

通話明細報告（依通話 CCDR）

「通話明細報告（依通話 CCDR）」會顯示 Cisco CRS 資料庫中所存放之聯絡人通話詳細記錄（CCDR）內的大部分資訊。此報告亦包含「聯絡人路由明細報告」與「代理連線明細報告」的資訊。報告中會顯示每一條通話連線的資訊。（通話轉接或重新導向皆會初始化新的連線。）

「通話明細報告（依通話 CCDR）」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
通話數（依聯絡人處理方式）	顯示已處理、已放棄、已中止與已拒絕的通話百分比，以及已放棄、已中止與已拒絕的通話百分比。
通話數（依發話者類型）	顯示由代理發話的通話百分比、由裝置發話（如通話測試）的通話百分比，以及發話者不明的通話百分比（如透過閘道接到的通話）。

「通話明細報告（依通話 CCDR）」中所含的表格會顯示下列資訊：

欄位	說明
節點 ID - 作業階段 ID - 序號	節點 ID 是系統指派給叢集中各 CRS 伺服器的唯一數值 ID。其從編號 1 開始（節點 ID 值 0 表示報告中的資料是從 Cisco CRS 3.x 遷移而來）。作業階段 ID 是系統指派給通話的唯一作業階段識別號碼。序號是系統指派給各通話連線的作業階段序號。每增加一條通話連線，此作業階段序號即會加 1。
開始時間，結束時間	通話開始的日期與時間，以及連線中斷或轉接的日期與時間。
聯絡 T	通話類型： 1 — 來電。Unified CCX Edition 系統所接到的外部通話。 2 — 去電。由 Cisco CRS 系統發話，但不是從系統內部撥出的通話。 3 — 內部。代理間互相轉接的通話或電話會議，或從系統內部撥出的通話。 4 — 轉接。通話重新導向至此連線前的連線。 5 — 對內轉接。通話轉接至此連線之前的連線。

欄位（續）	說明（續）
聯絡 D	通話處理方式（已放棄、已處理、已中止或已拒絕）。 若為 Unified CCX 通話，只要通話在未接至代理之前即中斷，即會予以放棄。當來電連接至代理時，該通話即會獲得處理。 若為 Unified IP IVR 通話，只要通話未到達將通話定義為已處理的工作流程步驟，即會予以放棄。當通話到達此步驟時，即會加以處理。 執行工作流程指令檔時若是發生問題（如工作流程指令檔擲出例外），即會中止通話。 當特定 Unified CM 或 Cisco CRS 資源不足，而無法接受來電時（如 CTI 連接埠數量不足），即會拒絕通話。
發話者 T	通話的發話者： 1 — 代理。由代理發話的通話。 2 — 裝置。由模擬來電者發話的通話。（用於測試。） 3 — 不明。由外部來電者透過閘道或未受監控之裝置發話的通話。
發話者 ID	發話代理的登入 ID。僅限於發話者類型為 1 時使用。
發話者 DN[1]	發話者類型若為 1，此欄位會顯示代理的 Unified CCX 內線。發話者類型若為 2，此欄位會顯示 CTI[2] 連接埠號。發話者類型若為 3，此欄位會顯示來電者的電話號碼。
目的地 T	通話的目的地： 1 — 代理。顯示給代理的通話。 2 — 裝置。顯示給路由點的通話。 3 — 不明。透過閘道顯示給外部目的地或未受監控之裝置的通話。
目的地 ID	接到通話之代理的登入 ID。僅限於目的地類型為 1 時使用。
目的地 DN	目的地類型若為 1，此欄位會顯示代理的 Unified CCX 內線。目的地類型若為 2，此欄位會顯示 CTI 連接埠號。目的地類型若為 3，此欄位會顯示來電者的電話號碼。
受話號碼	若為轉接通話，此即是轉接目的地的號碼。在其他狀況下，此資訊與原始受話號碼相同。

欄位 （續）	說明 （續）
原始受話號碼	來電者最初所撥打的號碼。可以是路由點號碼或代理的內線。
應用程式名稱	路由點相關聯的 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式名稱。
佇列時間	對於位在 CSQ 的通話而言，此為通話進入 CSQ 開始，到代理接聽或連線中斷為止所經過的時間。0 表示其他通話。
通話時間	對於接至代理的通話而言，此為代理接聽來電開始，到連線中斷或轉接為止所經過的時間，其中不包括保留時間。0 表示其他通話。
保留時間	對於接至代理的通話而言，此為代理第一次保留通話開始，到最後一次取消保留通話為止所經過的時間，其中不包括通話時間。空白表示其他通話。
工作時間	對於連接至代理的通話而言，此為代理在通話之後處於「工作」狀態上的時間。空白表示其他通話。

1. DN = 目錄號碼
2. CTI = 電腦電話介面

您可以使用下列任一項條件排序「通話明細報告（依通話 CCDR）」：

排序條件	結果
節點 ID - 作業階段 ID - 序號	依節點 ID、作業階段 ID 及序號的順序顯示報告。
通話開始時間	依通話開始的日期與時間順序顯示報告。
受話號碼	依撥打的號碼順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「通話明細報告（依通話 CCDR）」：

過濾器參數	結果
原始受話號碼	顯示所指定之原始受話號碼的資訊。
受話號碼	顯示指定的受話號碼或號碼的資訊。
來電號碼	顯示所指定之來電號碼的資訊。來電號碼與發話者 DN 相同。
應用程式名稱	顯示所指定之應用程式的資訊。
聯絡類型	顯示所指定之聯絡類型（來電、去電、內部、重新導向或對內轉接）的資訊。

過濾器參數（續）	結果（續）
發話者類型	顯示所指定之發話者類型（代理、裝置或不明）的資訊。
目的地類型	顯示所指定之目的地類型（代理、裝置或不明）的資訊。
通話持續時間大於或等於 T 秒	顯示通話持續時間大於或等於 T 所指定之秒數的通話。
通話持續時間小於或等於 T 秒	顯示通話持續時間小於或等於 T 所指定之秒數的通話。

通話明細、CSQ、代理報告

「通話明細、CSQ、代理報告」會顯示通話路由所至之 CSQ 的詳細通話資訊及處理該通話的代理。

「通話明細、CSQ、代理報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
通話數總計（依受話號碼）	顯示各受話號碼的通話數總計。

「通話明細、CSQ、代理報告」中所含的表格會顯示下列資訊：

欄位	說明
節點 ID - 作業階段 ID - 序號	節點 ID 是系統指派給叢集中各 CRS 伺服器的唯一數值 ID。其從編號 1 開始（節點 ID 值 0 表示報告中的資料是從 Cisco CRS 3.x 遷移而來）。作業階段 ID 是系統指派給通話的唯一作業階段識別號碼。序號是系統指派給各通話連線的作業階段序號。每增加一條通話連線，此作業階段序號即會加 1。
通話開始時間 通話結束時間	通話開始的日期與時間，以及連線中斷或轉接的日期與時間。

欄位 （續）	説明 （續）
聯絡人處理方式	下列編號表示通話的處理方式： 1 — 已放棄。若 IVR 通話未到達定義通話為已處理的工作流程步驟，將會予以放棄。 2 — 已處理。當 Unified CCX 通話接至代理時，即會獲得處理。只要 Unified IP IVR 通話到達將通話定義為已處理的工作流程步驟，即會獲得處理。 4 — 已中止。處理通話的工作流程發生例外。 5（含）以上 — 已拒絕。已達系統資源上限（如達到 CTI 連接埠數的上限）。
發話者 DN（來電號碼）	發話者目錄號碼。此號碼與來電號碼相同。發話者類型若為代理，此欄位會顯示代理的 Unified CCX 內線。發話者類型若為裝置，此欄位會顯示 CTI 連接埠號。發話者類型若為不明（透過閘道或未受監控的裝置），此欄位會顯示來電者的電話號碼。
目的地 DN	目的地目錄號碼。目的地類型若為代理，此欄位會顯示代理的 Unified CCX 內線。目的地類型若為裝置，此欄位會顯示 CTI 連接埠號。目的地類型若為不明（透過閘道或未受監控的裝置），此欄位會顯示受話的電話號碼。
受話號碼	若為轉接的通話，此欄位會顯示轉接所至的號碼。否則即會顯示來電者的原始撥出號碼。此號碼可以是路由點號碼或代理內線。
（應用程式 名稱）	路由點相關聯的 Unified CCX 或 Unified IP IVR 應用程式名稱。
CSQ 名稱	通話所排入之 CSQ 或佇列的名稱。此欄位最多會顯示五個 CSQ，並以逗號加以區隔。處理通話的 CSQ 會標以星號 (*)。若未將通話排入任何 CSQ，此欄位即為空白。
佇列時間	通話進入 CSQ 開始，到 CSQ 代理接聽通話為止所經過的時間。
代理姓名	處理通話之代理的名稱、參與電話會議之代理的名稱，或於通話中插話之監督員的名稱。若未將通話顯示給任何代理，此欄位即為空白。
響鈴時間	從 Cisco Agent Desktop 響鈴開始，到代理接聽來電、將來電顯示給其他代理（若第一位代理未接聽來電或任由響鈴而無人接聽）或連線中斷為止所經過的時間。若未將通話顯示給任何代理，此欄位即為空白。
通話時間	代理接聽通話開始，到連線中斷或轉接為止所經過的時間，其中不包括保留時間。
工作時間	代理於通話之後處於「工作」狀態上的時間。若無代理處理通話，此欄位即為空白。

您可以使用下列任一項條件排序「通話明細、CSQ、代理報告」：

排序條件	結果
節點 ID - 作業階段 ID - 序號	依節點 ID、作業階段 ID 及序號的順序顯示報告。
通話開始時間	依通話開始的日期與時間順序顯示報告。
受話號碼	依撥打的號碼順序顯示報告。

您可以使用下列任一項參數過濾「通話明細、CSQ、代理報告」：

過濾器參數	結果
受話號碼	顯示指定的受話號碼或號碼的資訊。
來電號碼	顯示所指定之來電號碼的資訊。來電號碼與發話者 DN 相同。
應用程式名稱	顯示所指定之應用程式名稱的資訊。
聯絡類型	顯示所指定之聯絡類型的資訊：來電、去電、內部、轉接或對內轉接。
發話者類型	顯示所指定之發話者類型的資訊：代理、裝置或不明。
目的地類型	顯示所指定之目的地類型的資訊：代理、裝置或不明。
代理姓名	顯示指定代理所處理的 Unified CCX 通話、指定代理所參與的電話會議，以及指定監督員插話的通話。
CSQ 名稱	顯示排入任一指定 CSQ 的通話。
通話持續時間大於或等於 T 秒	顯示通話持續時間大於或等於 T 所指定之秒數的通話。
通話持續時間小於或等於 T 秒	顯示通話持續時間小於或等於 T 所指定之秒數的通話。

多通道代理聯絡人摘要報告

「多通道代理聯絡人摘要報告」是 Unified EIM 與 Unified WIM 特有的報告，會顯示各指定代理所接到 / 撥出（內傳 / 外傳）之各通話、電子郵件及聊天的摘要資訊。



備註　多通道報告是 Unified EIM/Unified WIM 所特有，會使用以混合模式驗證進行安裝的 MS SQL 2000 資料庫。若要產生合併歷史報告，Cisco CRS 必須能夠存取 Unified EIM/Unified WIM 資料庫的詳細資料（伺服器的主機名稱或 IP 位址、資料庫名稱、資料庫使用者與資料庫密碼）。如需詳細的組態資訊，請參閱《*Cisco CRS Administration Guide*》（*Cisco CRS 管理指南*）。

對於內傳 Unified CCX 通話，此報告會顯示代理處於「通話」、「工作」及「保留」狀態上的平均時間。對於非 Unified CCX 通話，此報告會顯示代理的平均通話時間與最長通話時間。

對於外傳回應，此報告會顯示代理的平均通話時間與最長通話時間。此外還會顯示轉接給代理的通話數、代理所轉出（到其他路由點或其他代理）的通話數，以及代理參與的電話會議數。

「多通道代理聯絡人摘要報告」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	説明
內傳及外傳通話數總計（依代理）	代理接聽及撥出的通話數總計。
內傳 ACD 的平均通話、保留及工作時間	對於代理所接聽的 Unified CCX 來電，此為各代理處於「通話」、「保留」及「工作」狀態上的平均時間。
外傳通話的平均通話時間與最長通話時間	對於代理所撥出的通話，此為各代理耗費在通話上的平均時間與最長時間。（通話時間包含撥號、等候接聽及通話等時間。）

「多通道代理聯絡人摘要報告」中所含的表格會顯示下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
內傳總計	代理所接聽的通話數總計。（相當於內傳 ACD 通話數 + 內傳非 ACD 通話數。）
內傳 ACD — 總計	代理所接聽的 Unified CCX 通話數總計。
內傳 ACD — 平均通話 / 保留 / 工作	對於所接聽的 Unified CCX 來電，此為各代理處於「通話」、「保留」及「工作」狀態上的平均時間。
內傳非 ACD — 總計	代理所接聽的非 Unified CCX 通話數總計。此數字包括其他代理與外部通話方所撥的電話。
內傳非 ACD — 平均 / 最長通話時間	對於所接聽的非 Unified CCX 來電，此為代理耗費在通話上的平均時間，以及代理於單通通話上所耗費的最長時間。
外傳 — 總計	代理所撥出的通話數總計。此數字包括嘗試撥出與接通的電話。
外傳 — 平均 / 最長通話時間	外傳通話的平均通話時間與最長通話時間。通話時間是從代理拿起電話開始起算，到通話終止為止。
電子郵件 — 總計	代理傳送的電子郵件數總計。
電子郵件 — 時間	對於電子郵件，此為電子郵件時間總計。
聊天 — 總計	依代理顯示的聊天數總計。
聊天 — 時間	對於聊天，此為聊天時間總計。

您可以使用此條件排序「多通道代理聯絡人摘要報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。
內傳通話數總計	依代理所接聽的通話總數順序顯示報告。
外傳通話數總計	依代理所撥出的通話總數順序顯示報告。

您可以使用下列參數過濾「多通道代理聯絡人摘要報告」：

過濾器參數	結果
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組之代理的資訊。

多通道代理登入登出活動報告

「多通道代理登入登出活動報告」是 Unified EIM 與 Unified WIM 特有的報告， 會顯示代理之登入及登出活動的相關資訊。此外亦會顯示各代理在指定時段內，各作業階段的登入與登出日期 / 時間、代理登出時所輸入的原因碼、各作業階段的持續時間，以及所有作業階段的時間總計。



備註　多通道報告是 Unified EIM/Unified WIM 所特有，會使用以混合模式驗證進行安裝的 MS SQL 2000 資料庫。若要產生合併歷史報告，Cisco CRS 必須能夠存取 Unified EIM/Unified WIM 資料庫的詳細資料（伺服器的主機名稱或 IP 位址、資料庫名稱、資料庫使用者與資料庫密碼）。如需詳細的組態資訊，請參閱《Cisco CRS Administration Guide》（Cisco CRS 管理指南）。

「多通道代理登入登出活動報告」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	説明
各代理的登入時間總計	顯示各代理登入 Unified CCX 系統的時間總計。

「多通道代理登入登出活動報告」中所含的表格會顯示下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
聯絡人	指出此為通話、電子郵件或聊天聯絡人。
內線	Unified CM 指派給代理的 Unified CCX 內線。
登入時間	代理登入 Unified CCX 系統的日期與時間。此資訊之前若出現小於符號 (<)，表示代理登入的時間早於報告資料的開始時間。
登出時間	代理登出 Unified CCX 系統的日期與時間。此資訊前若出現大於符號 (>)，表示代理在報告資料的結束時間時，仍為登入的狀態。
登出的原因碼	代理登出 Cisco Agent Desktop 時所輸入的數值原因碼。值 0 表示未設定任何登出原因碼，或代理無法輸入原因碼。
登入持續時間	「登入時間」至「登出時間」之間所經過的時間。

您可以使用此條件排序「多通道代理登入登出活動報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。
登入時間	依代理登入系統的時間順序顯示報告。
登入持續時間	依代理登入系統的時間長度順序顯示報告。

您可以使用下列參數過濾「多通道代理登入登出活動報告」：

過濾器參數	結果
資源群組名稱	顯示隸屬於指定資源群組的代理資訊。
代理姓名	顯示指定代理的資訊。
技術名稱	顯示擁有指定技術之代理的資訊。
小組名稱	顯示隸屬於指定小組之代理的資訊。

多通道 CSQ 活動報告

「多通道 CSQ 活動報告」是 Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM) 與 Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM) 特有的報告， 會顯示已顯示給各 CSQ，以及各 CSQ 所處理、放棄及取消佇列之通話、電子郵件及聊天的摘要資訊。此外亦會顯示其他 CSQ 之工作流程所處理的通話數，以及已處理、已放棄與已取消佇列之通話的平均時間與最長時間資訊。



備註　多通道報告是 Unified EIM/Unified WIM 所特有，會使用以混合模式驗證進行安裝的 MS SQL 2000 資料庫。若要產生合併歷史報告，Cisco CRS 必須能夠存取 Unified EIM/Unified WIM 資料庫的詳細資料（伺服器的主機名稱或 IP 位址、資料庫名稱、資料庫使用者與資料庫密碼）。如需詳細的組態資訊，請參閱《Cisco CRS Administration Guide》（Cisco CRS 管理指南）。

「多通道 CSQ 活動報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已顯示之聯絡人存於佇列中的最長時間（依 CSQ）	各 CSQ 中佇列時間最長的聯絡人。
已顯示之電子郵件存於佇列中的最長時間（依 CSQ）	各 CSQ 中佇列時間最長的電子郵件。
已顯示之聊天存於佇列中的最長時間（依 CSQ）	各 CSQ 中佇列時間最長的聊天。
平均接聽速度（依 CSQ）	各 CSQ 中所有已處理聯絡人的平均接聽速度。
平均處理時間（依 CSQ）	各 CSQ 中所有已處理聯絡人的平均處理時間。
放棄的平均時間（依 CSQ）	各 CSQ 中，聯絡人於放棄之前耗費在佇列中的平均時間。
取消佇列的平均時間（依 CSQ）	各 CSQ 中，聯絡人於取消佇列之前耗費在佇列中的平均時間。

「多通道 CSQ 活動報告」中所含的表格會顯示下列資訊：

欄位	說明
CSQ 名稱（聯絡人技術）	CSQ 若是依據資源技術進行設定，此即為 CSQ 的名稱，以及該 CSQ 相關聯的聯絡人技術。如有多項技術，將會以逗號加以區隔。
已顯示的聯絡人	無論代理是否接聽聯絡人的來電，皆為路由到 CSQ 的聯絡人數。
平均 / 最長佇列時間	所有聯絡人路由到 CSQ 的平均佇列時間，以及路由任一位聯絡人到 CSQ 的最長佇列時間。
已處理的聯絡人	此 CSQ 所處理的聯絡人數。當聯絡人排入此 CSQ 時，只要有來電者接至代理，該聯絡人即會獲得處理。
平均接聽速度	計算方式如下： （佇列時間總計 + 響鈴時間總計）/ 已處理的聯絡人數
平均 / 最長處理時間	CSQ 處理所有聯絡人的平均處理時間，以及 CSQ 處理任一位聯絡人的最長處理時間。處理時間等於通話時間 + 保留時間 + 工作時間。
已放棄的聯絡人	因來電者掛斷或連線中斷而路由到 CSQ，但代理未予接聽的聯絡人數。
平均 / 最長放棄時間	聯絡人放棄之前存在佇列中的平均時間，以及任一位聯絡人於放棄之前存在佇列中的最長時間。
每日平均 / 最大放棄數	平均值等於報告時段內放棄的聯絡人數總計除以天數。最大值是指報告時段內，單日所放棄之最高聯絡人數。
已取消佇列的聯絡人	已排入 CSQ，再由工作流程之「取消佇列」步驟所取消佇列的聯絡人數。
平均 / 最長取消佇列時間	聯絡人取消佇列之前存在佇列中的平均時間，以及任一位聯絡人取消佇列之前存在佇列中的最長時間。
由其他處理的聯絡人	下列聯絡人的總計： • 已排入 CSQ，再由工作流程的「取消佇列」步驟取消佇列，然後標示為已經過工作流程之 SetSessionInfo 步驟處理的聯絡人。 • 已排入多個 CSQ，再由其他 CSQ 進行處理的聯絡人。

您可以使用此條件排序「多通道 CSQ 活動報告」：

排序條件	結果
聯絡服務佇列	依 CSQ 名稱的順序顯示報告。
已顯示的通話數總計	無論代理是否接聽聯絡人的來電，均會依路由到 CSQ 之聯絡人數的順序顯示報告。
已處理的聯絡人數總計	依聯絡服務佇列所處理之聯絡人數的順序顯示報告。
已放棄的聯絡人數總計	依路由到聯絡服務佇列，但代理因來電者掛斷或連線中斷而未接聽之聯絡人數順序顯示報告。

您可以使用下列參數過濾「多通道 CSQ 活動報告」：

過濾器參數	結果
CSQ 名稱	顯示指定 CSQ 的資訊。
CSQ 類型	包含下列選項： • 資源群組 — 顯示「資源集區選擇模型」設定為 Cisco CRS Administration 之資源群組的 CSQ 資訊。 • 技術群組 — 顯示「資源集區選擇模型」設定為 Cisco CRS Administration 之資源技術的 CSQ 資訊。

外傳代理效能明細報告

「外傳代理效能明細報告」依活動顯示各代理的統計資料明細。還包含全部的通話明細，並會針對所有活動合併之後，顯示各代理之活動通話詳細資訊及摘要行。使用 外傳 功能時可以使用此報告。

「外傳代理效能明細報告」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已接受之通話數（依活動與代理）	顯示各活動中每位代理所接受的通話數總計。

「外傳代理效能明細報告」中的表格顯示下列資訊：

欄位	說明
代理姓名	代理的姓氏與名字。
活動名稱	活動的名稱。
已提供	於此活動中提供給此代理的外傳通話數總計。多次提供給代理的聯絡人（可能因為代理略過該通話，然後又循環至同一代理），會於每次顯示時計算一次。已提供是指已接受、已拒絕與已關閉之通話數總計。
已接受	代理在此活動中所接受的外傳通話數總計。若代理於通話顯示時按一下**接受**，即會將該通話視為已接受。
已拒絕	代理在此活動中略過或拒絕的外傳通話數。這表示代理選取了**拒絕**、**略過**或**取消保留**。這些聯絡人會再次重撥。
已關閉	代理此活動中所關閉的外傳聯絡人數。這表示代理選取了**略過 - 關閉**或**拒絕 - 關閉**。不會再次重撥這些聯絡人。
RNA	響鈴無人接聽 (RNA)。代理忽略的外傳通話數。
轉接	從其他代理轉接到此代理的外傳通話數。此代理未撥出外傳通話，而是由其他代理撥出該外傳通話，然後再將通話轉接給此代理。
平均通話時間	代理於此活動中耗費在外傳通話上的平均通話時間，以 HH:MM:SS（小時、分、秒）表示。此期間所有來電皆會被視為**代理已接受**，並分類為**語音**。
最長通話時間	代理於此活動中耗費在外傳通話上的最長通話時間，以 HH:MM:SS（小時、分、秒）表示。此期間所有來電皆會被視為**代理已接受**，並分類為**語音**。

您可以使用此條件排序「外傳代理效能明細報告」：

排序條件	結果
代理姓名	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依活動名稱的字母順序排序報告。
已提供	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依所提供之通話數的遞增順序排序報告。
已接受	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依所接受之通話數的遞增順序排序報告。
已拒絕	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依所拒絕之通話數的遞增順序排序報告。
已關閉	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依所關閉之通話數的遞增順序排序報告。
RNA	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依 RNA 之通話數的遞增順序排序報告。
轉接	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依轉接之通話數的遞增順序排序報告。
平均通話時間	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依平均通話時間的遞增順序排序報告。
最長通話時間	依代理姓名的字母順序顯示報告。在相同的代理姓名內，依最長通話時間的遞增順序排序報告。

您可以使用下列參數過濾「外傳代理效能明細報告」：

過濾器參數	結果
活動名稱	顯示選取的活動。
代理姓名	顯示選取的代理。
資源群組名稱	顯示隸屬於所選資源群組的代理。
技術名稱	顯示具有所選技術的代理。
小組名稱	顯示隸屬於所選小組的代理。

外傳活動摘要報告

「外傳活動摘要報告」會顯示指定時段內之各活動統計資料摘要的相關資訊。使用 Cisco Unified Outbound Preview Dialer (外傳) 功能時可以使用此報告。

「外傳活動摘要報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
已接受、拒絕及關閉的通話數（依活動）	顯示各活動之已接受、已拒絕或已關閉的通話數總計。

「外傳活動摘要報告」中的表格顯示下列資訊：

欄位	說明
活動名稱	活動的名稱。
記錄總數	此活動的聯絡人記錄數總計。
可用	可撥打的聯絡人數總計。此數字包含因之前撥號失敗（如因答錄機回應或忙線狀態）而重試的回撥及聯絡次數。
已嘗試	已嘗試的外傳聯絡記錄數總計。外傳通話若是撥給客戶，無論結果如何，皆會將該客戶視為已嘗試的聯絡人。代理若於某時點按一下**接受**此聯絡人，即會將該通話記錄視為已嘗試。已顯示給代理，並為其所接受的聯絡人，系統會將其視為已嘗試的聯絡人。該聯絡人若標示為「回撥」，並因此而於稍後由相同或其他代理去電，便只會將此通話記錄視為已嘗試一次，而不是兩次。同理，若聯絡人因為原嘗試不成功（由答錄機接聽、忙線訊號、客戶外出等）而重試，便只會將此聯絡計算一次。
已嘗試 %	已嘗試的外傳通話百分比。已嘗試的 % =（已嘗試 / 記錄總數）* 100
已接受	已接受的外傳通話數總計。若代理於通話顯示時按一下**接受**，即會將該通話視為已接受。已顯示給代理，但為其所略過/拒絕的通話，在顯示給其他代理，並為其所接受之後，只會計為一次通話。
已拒絕	代理於活動中略過或拒絕的外傳通話數。這表示代理選取了**拒絕**、**略過**或**取消保留**。這些聯絡人會再次重撥。某聯絡人若為多位代理所拒絕，則此聯絡人每遭拒一次，此欄位即會遞增。

欄位 （續）	說明 （續）
已關閉	代理於活動中關閉的外傳聯絡人數。這表示代理選取了**略過 - 關閉**或**拒絕 - 關閉**。不會再次重撥這些聯絡人。
語音	當日成功結束的外傳通話數。這表示代理已接受該通話（按一下「接受」），並為此聯絡人選取**語音**分類。以此分類標示的通話，屬於已接受之通話的子集合。
答錄機	當日具有「答錄機」分類的外傳通話數。這表示代理已接受該通話（按一下**接受**），並為此聯絡人選取**答錄機**分類。
傳真 / 數據機	當日具有「傳真 / 數據機」分類的外傳通話數。這表示代理已接受該通話（按一下**接受**），並為此聯絡人選取**傳真 / 數據機**分類。
無效	當日具有「無效」分類的外傳通話數。這表示代理已接受該通話（按一下**接受**），並為此聯絡人選取**無效**分類。
已請求回撥	標示為回撥的通話數。已為代理接受，並標示回撥的通話，其稍後會顯示給其他理人，並為其所接受（於回撥時間），然後再次標示為回撥；此通話佔回撥通話數中的兩次。
客戶不在家	接聽來電之通話方非客戶本人的外傳聯絡人數。
號碼錯誤	接聽來電之通話方表示該號碼不為客戶所有的外傳聯絡人數。
請勿來電	接聽來電之通話方表示不願接到此電話的外傳聯絡人數。
忙線中	回應為忙線訊號的外傳通話數。
平均通話時間	代理耗費在外傳通話的平均通話時間，以 HH:MM:SS（小時、分、秒）表示。此期間所有來電皆會被視為**代理已接受**，並分類為**語音**。
最長通話時間	代理耗費在外傳通話的最長通話時間，以 HH:MM:SS（小時、分、秒）表示。此期間所有來電皆會被視為**代理已接受**，並分類為**語音**。

您可以使用此條件排序「外傳活動摘要報告」：

排序條件	結果
活動	依活動名稱的字母順序顯示報告。
記錄總數	依記錄數總計的遞增順序顯示報告。
可用	依可撥打之通話數的遞增順序顯示報告。
已嘗試	依已嘗試之通話數的遞增順序顯示報告。
已接受	依已接受之通話數的遞增順序顯示報告。
代理已拒絕	依代理所拒絕之通話數的遞增順序顯示報告。
語音	依成功結束之通話數的遞增順序顯示報告。
答錄機	依答錄機通話數的遞增順序顯示報告。
傳真 / 數據機	依傳真 / 數據機通話數的遞增順序顯示報告。
無效	依無效通話數的遞增順序顯示報告。
已請求回撥	依標示為回撥之通話數的遞增順序顯示報告。
代理已關閉	依代理所關閉之通話數的遞增順序顯示報告。
客戶不在家	依客戶外出之通話數的遞增順序顯示報告。
號碼錯誤	依號碼錯誤之通話數的遞增順序顯示報告。
請勿來電	依標示為請勿來電之通話數的遞增順序顯示報告。
忙線中	依忙線通話數的遞增順序顯示報告。
平均通話時間	依代理通話時間的遞增順序顯示報告。
最長通話時間	依最長通話時間的遞增順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「外傳活動摘要報告」：

優先順序摘要活動報告

過濾器參數	結果
活動	顯示所選活動的統計資料。

「優先順序摘要活動報告」顯示各通話優先順序的通話資訊。

「優先順序摘要活動報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
通話數總計（依通話優先順序）	針對所指派的各優先順序層級，顯示不同優先順序所接到的通話百分比。

「優先順序摘要活動報告」中所含的表格會顯示下列資訊：

欄位	說明
通話優先順序	當接到來電時，Unified CCX 工作流程指派給通話的最終優先順序（從最低的 1 到最高的 10）。除非在工作流程中另行設定其他優先順序，否則所有通話皆會從預設的優先順序 1 開始。
通話數總計	受指派特定優先順序層級為其最終優先順序層級的通話數。
平均通話數	針對每日之報告時段內，受指派特定優先順序層級為其最終優先順序層級之平均通話數。
初始與最終優先順序不同的通話總數	接到來電時，並非以指派之優先順序層級結束的通話數。
初始與最終優先順序不同的平均通話數（每日）	接到來電時，並非以指派之優先順序層級結束的平均通話數。
所有通話之初始與最終優先順序間的最大差異	單通通話於接到時受指派之優先順序層級，與通話結束時之優先順序層級間的最大差異。
所有通話之初始與最終優先順序間的平均差異（各通話）	通話於接到時受指派之優先順序層級，與通話結束時之優先順序層級間的平均差異。

您可以使用下列任一項條件排序「優先順序摘要活動報告」：

排序條件	結果
通話優先順序	依指派給各通話之最終優先順序層級的順序顯示報告。
通話數總計	依受指派特定優先順序層級為其最終優先順序層級之通話數的順序顯示報告。

您可以使用此參數過濾「優先順序摘要活動報告」：

過濾器參數	結果
通話優先順序層級	顯示受指派特定優先順序層級為其最終優先順序層級之通話的資訊。優先順序層級的範圍從最低的 1 到最高的 10。

遠端監控明細報告

「遠端監控明細報告」會顯示督督員之代理監控活動的相關資訊。

「遠端監控明細報告」中可能會包含下列圖表：

圖表名稱	說明
持續時間總計（依使用者 ID）	顯示各監督員於報告時段內耗費在所有監控作業階段的持續時間總計。
平均等候時間（依使用者 ID）	顯示各監督員在實際監控開始之前，於監控作業階段中等候的平均時間。（監控作業會在受監控的代理撥出或接到通話時開始。）此平均值是針對整個報告時段進行計算。

「遠端監控明細報告」中的表格顯示監控作業階段的下列資訊：

欄位	説明
使用者 ID	監控通話之監督員的名稱。值 -1 表示該工作流程未設定有效的使用者 ID。
開始時間	此監控作業階段開始的時間。
受監控的原始通話方	監督員原選擇要監控的 CSQ 名稱或代理 Unified CCX 內線。
受監控的內線	此作業階段中受監控之一或多位代理的內線。監督員若原選擇要監控 CSQ，則此欄位會包含隸屬於該 CSQ，並且在此作業階段中受監控之代理的內線。若監督員選擇監控代理，則此欄位包含受監控之代理的內線。欄位中若出現多個代理內線，表示受監控者的電話會議或轉接通話與多位代理相關。
持續時間	監控作業階段之開始時間與結束時間之間所經過的時間。
等候時間	監督員選擇要監控代理或 CSQ，到監控開始的持續時間。
狀態	此監控作業階段的狀態： 一般 — 受監控 — 監控已成功地完成。 一般 — 代理 RNA — 代理任由來電響鈴而無人接聽。 錯誤 — 無法停止監控 — 監督員按下 * 鍵終止監控作業階段，但無法終止。 錯誤 — 無法監控新通話 — 監督員選擇監控新通話，但系統無法回應。 錯誤 — 代理登出 — 監督員預計要監控的代理已登出。 錯誤 — 網路問題 — 監控作業階段因網路發生問題而失敗。 錯誤 — VoIP 伺服器無法通訊 — 監控作業階段因為 Cisco CRS Monitoring 元件無法與伺服器進行通訊而失敗。
狀態（續）	錯誤 — 不允許監控 — 監督員嘗試監控不在監督員可監控清單上的代理或 CSQ。 錯誤 — 代理未登入 — 監督員預計要監控的代理尚未登入。 錯誤 — 輸入無效 — 監督員輸入系統無法辨識的內容。 錯誤 — 其他 — 前述訊息未定義的錯誤。

您可以使用下列任一項條件排序「遠端監控明細報告」：

排序條件	結果
開始時間	依監控作業階段開始的時間順序顯示報告。
使用者 ID	依監督員名稱的順序顯示報告。
持續時間	依監控作業階段的持續時間順序顯示報告。

流量分析報告

「流量分析報告」會顯示 Cisco CRS 系統的來電資訊。此資訊報告範圍內的每日相關資訊，以及每日尖峰時段的資訊。

「流量分析報告」中可能包含下列圖表：

圖表名稱	說明
來電數總計（依日期）	顯示報告範圍內，Cisco CRS 系統每日接到的通話數總計。
尖峰時段通話（依日期）	顯示每個日期中，接到最多來電之小時的通話數。
平均通話持續時間（依日期）	顯示報告範圍內每日的平均通話時間長度。

「流量分析報告」中的表格顯示報告範圍內各日期的下列資訊：

欄位	說明
日期	提供資訊的日期。
來電數總計	Cisco CRS 系統當日接到的通話數總計。
平均通話數（每小時）	當日各小時所接到的平均通話數。
尖峰時段通話數（每小時）	尖峰時段內接到的通話數。（請參閱下一欄位。）
尖峰時段開始，尖峰時段結束	一日中接到最多來電之小時的開始與結束時間。此小時即定義為尖峰時段。
平均通話持續時間	當日平均通話長度。
最短通話持續時間	當日最短的通話長度。
最長通話持續時間	當日最長的通話長度。

您可以使用此條件排序「流量分析報告」：

排序條件	結果
日期	依提供資訊的日期順序顯示報告。

報告註釋

在某些情況下，可能會在報告的最後一頁包含下表中所列的一種註釋：

報告註釋	說明
此報告超出所設定之報告記錄數的上限。將有部分記錄無法納入。	setHistMaxRecCount 公用程式可用於限制報告所處理的記錄數，以及報告時段內所含記錄數超出此限制的資料。 如需有關 setHistMaxRecCount 公用程式的資訊，請參閱《*Cisco CRS Historical Reports Administrator and Developer Guide*》（*Cisco CRS* 歷史報告管理員與開發人員指南）。
此報告可能不包含日期時間後所接到之通話的完整資料。	報告時段於日期與時間之後結束，但您的 Cisco CRS 部署含有兩部安裝有資料庫元件的伺服器，且這些伺服器上的資料，在經過日期與時間之後，仍未進行同步處理。 如有出現此註釋，可以採取下列一項動作： • 等候數分鐘，然後重新產生報告 • 若發生容錯移轉，請等候待命伺服器完成備援動作 • 重新產生報告，但在指定時段的結束時間時，使之早於日期與時間



產生歷史報告

使用「Cisco CRS 歷史報告」用戶端產生報告時，通常會執行下列步驟：

1. 選擇一般報告設定，包括報告的名稱、是否要包含圖表，以及所需資訊的日期與時間範圍。
2. 如有需要，還可進一步選擇其他報告設定，包括排序方式與過濾器參數。
3. 使用「報告檢視器」檢視、列印或儲存（匯出）報告。

下列各節將詳細說明這些步驟及以下各項主題：

- 第 4-2 頁的「產生報告設定」
- 第 4-4 頁的「明細報告設定」
- 第 4-8 頁的「儲存及載入報告設定」
- 第 4-12 頁的「報告檢視器」

產生報告設定

一般報告設定包括：

- 要產生之報告的名稱
- 報告內是否要包含圖表
- 報告內所含之資訊的日期與時間範圍

只要按一下「CRS 歷史報告」主視窗的**重設**，即可將報告設定回復為預設值。此動作會重設一般報告設定與明細報告設定。

如有載入報告設定檔，則按一下**重設**時，會將一般報告設定與明細報告設定回復為該檔案中的指定值。

如圖 1-1 的「歷史報告」主視窗所示，您會在「一般報告設定」區域中選擇一般報告設定。

相關主題

- 第 4-2 頁的「選擇要產生的報告」
- 第 4-3 頁的「在報告中包含圖表」
- 第 4-4 頁的「選擇報告的日期與時間範圍」
- 第 4-8 頁的「儲存及載入報告設定」

選擇要產生的報告

若要選擇所要產生的報告，請執行下列步驟：

程序

步驟 1　在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗的「報告工作」區域中，按一下**產生及檢視歷史報告**選擇鈕。

此視窗會顯示一般報告與明細報告的設定標籤。

步驟 2　若還未選取**一般**標籤，請予以點選。

「一般報告設定」區域會隨即出現。

步驟 3　按一下「報告類型」下拉式箭頭，以檢視可用報告清單，然後選擇所要產生的報告。

若已在「Cisco CRS 歷史報告」作業階段中產生這份報告，則所有先前在此報告之一般或詳細欄位中輸入的資訊，皆會再次出現於這些欄位中。

此時您可以選擇其他一般報告設定及明細報告設定。您亦須指定報告的日期與時間範圍，才可進行檢視。

相關主題

- 第 4-3 頁的「在報告中包含圖表」
- 第 4-4 頁的「選擇報告的日期與時間範圍」
- 第 4-4 頁的「明細報告設定」
- 第 4-14 頁的「檢視報告」

在報告中包含圖表

每一份歷史報告預設皆會含有一或多張圖表，可以在報告中顯示相關的資訊。您可以選擇是否要包含圖表。

若要依照第 4-2 頁的「選擇要產生的報告」一節的說明，在所選的報告中包含圖表，請在「一般報告設定」區域中，核取「在報告中包含圖表」核取方塊。若不要包含圖表，請取消核取此核取方塊。

選擇此設定之後，必須選擇報告的日期與時間範圍，才可進行檢視。您也可以選擇明細報告設定。

相關主題

- 第 4-2 頁的「選擇要產生的報告」
- 第 4-4 頁的「選擇報告的日期與時間範圍」
- 第 4-4 頁的「明細報告設定」
- 第 4-14 頁的「檢視報告」

選擇報告的日期與時間範圍

您必須依照第 4-2 頁的「選擇要產生的報告」一節中的說明，針對所選的報告資料選擇日期與時間範圍。在「一般報告設定」區域中之「報告開始日期」與「報告結束日期」旁的「日期」與「時間」欄位內，針對所要產生的資訊，輸入時間範圍的開始 / 結束日期與時間。

您可於此時選擇其他一般報告設定及明細報告設定，或按一下**檢視**，以檢視報告。

相關主題

- 第 4-2 頁的「選擇要產生的報告」
- 第 4-3 頁的「在報告中包含圖表」
- 第 4-4 頁的「明細報告設定」
- 第 4-14 頁的「檢視報告」

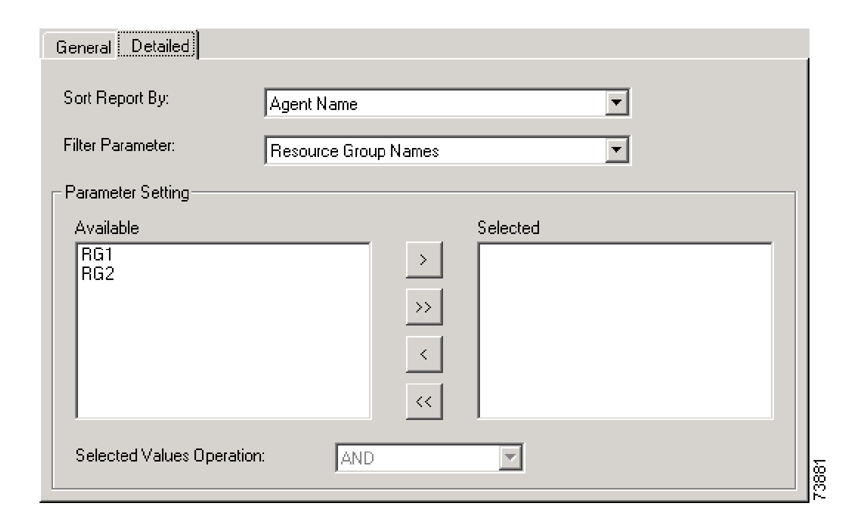
明細報告設定

明細報告設定可讓報告以特定順序呈現資訊，並只包含特定的資訊。明細報告設定包括：

- 排序方式 — 資訊在報告中的顯示順序
- 過濾器參數 — 報告所涵括的特定資訊

如圖 4-1 所示，您會在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗的「明細報告設定」區域中選擇明細報告設定。

圖 *4-1* 明細報告設定區域



您可以選擇是否要進行明細報告設定。若未選擇一或多項設定，便會將所有相關資訊涵括在報告中，並以預設順序加以顯示。此預設順序會顯示在「報告排序依據」欄位中。

只要按一下「CRS 歷史報告」主視窗的**重設**，即可將報告設定回復為預設值。此動作會重設明細報告設定與一般報告設定。

如有載入報告設定檔，則按一下**重設**時，會將明細報告設定與一般報告設定回復為該檔案中的指定值。

相關主題

- 第 4-6 頁的「指定排序方式」
- 第 4-7 頁的「指定過濾器參數」
- 第 4-8 頁的「儲存及載入報告設定」

指定排序方式

您可以指定排序方式，以特定的順序顯示報告中的資訊。如需特定報告適用之排序方式的詳細資訊，請參閱第 3-7 頁的「報告明細」一節中有關該報告的說明。

若要依照第 4-2 頁的「選擇要產生的報告」一節的說明，指定所選報告的排序方式，請執行下列步驟：

程序

步驟 1　在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗的「報告工作」區域中，按一下**產生及檢視歷史報告**選擇鈕。

此視窗會顯示一般報告與明細報告的設定標籤。

步驟 2　按一下**明細**標籤。

「明細報告設定」區域會隨即出現。

步驟 3　按一下「報告排序依據」下拉式箭頭，以檢視適用之排序方式的清單，然後選擇所需要的排序方式。

指定排序方式之後，可以選擇其他明細報告設定，或按一下**檢視**，以檢視報告。

相關主題

- 第 4-7 頁的「指定過濾器參數」
- 第 4-14 頁的「檢視報告」

指定過濾器參數

過濾器參數可讓您只選取所需要的資訊，藉以限制報告中所包涵括的資訊。例如，您若要產生「代理摘要報告」，即可利用過濾器參數，而只維入特定代理的資訊。

如需特定報告適用之過濾器參數的詳細資訊，請參閱第 3-7 頁的「報告明細」一節中有關該報告的說明。

所要產生之報告若無適用的過濾器參數，便會在「參數設定」區域中顯示「無任何參數詳細設定可供使用」。

若要依照第 4-2 頁的「選擇要產生的報告」一節的說明，指定所選報告的過濾器參數，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗的「報告工作」區域中，按一下**產生及檢視歷史報告**選擇鈕。

此視窗會顯示一般報告與明細報告的設定標籤。

步驟 2 按一下**明細**標籤。

「明細報告設定」區域會隨即出現。

步驟 3 按一下「過濾器參數」下拉式箭頭，以檢視適用之過濾器參數的清單，然後選擇所需要的過濾器參數。

根據選過濾器參數的不同，「參數設定」區域的「可用」窗格中，會顯示適用之參數設定的清單或「輸入參數值」欄位。若您曾在此作業階段期間，選擇此報告與此參數的參數設定，則您先前所選的設定即會顯示在「已選取」窗格中。

步驟 4　當可用參數設定的清單顯示時，請依照下列狀況，選擇所要使用的一或多個參數設定：

- 若要選擇「可用」窗格中所出現的特定設定，請按一下該設定，然後按 **>**。如此即會將該設定移至「已選取」窗格。若要選取所有的設定，請勿選擇任何設定，而直接按一下 **>>**。
- 若要取消選取「已選取」窗格中的特定設定，請選擇該設定，然後按 **<**。若要取消選取所有的設定，請勿選擇任何設定，而直接按一下 **<<**。

若是顯示「輸入參數值」欄位，請輸入要用為過濾器參數中之 *n* 的值。

相關主題

- 第 4-6 頁的「指定排序方式」
- 第 4-14 頁的「檢視報告」

儲存及載入報告設定

您如需經常產生特定的報告，可以嘗試儲存您針對這些報告所選的一般報告設定與明細報告設定，以方便作業。您可以在每次產生報告時重新叫用這些設定，並加以調整。您也可以重新叫用這些設定，並將其用作排程報告的基礎。

報告設定會儲存在「報告設定檔」中。當您載入報告設定檔時，即會將該檔案中所儲存的報告設定，顯示在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中。

相關主題

- 第 4-9 頁的「儲存報告設定」
- 第 4-10 頁的「載入報告設定」
- 第 4-11 頁的「變更及儲存報告設定」

儲存報告設定

「Cisco CRS 歷史報告」用戶端預設會將報告設定檔儲存在電腦上之「Cisco CRS 歷史報告」系統安裝目錄下的 Cisco CRS Historical Reports\Reports 目錄中。（預設會將此系統安裝到 Program Files 目錄下。）用戶端會將報告設定檔命名為 *report*.chc，其中 *report* 是您儲存設定之報告的名稱。您可以變更報告設定檔的預設目錄與基礎檔案名稱。此檔案名稱必須具備副檔名 .chc。

若要將報告設定另存於新的報告設定檔中，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「CRS 歷史報告」主視窗中，選擇所要儲存的一般報告設定與明細報告設定。

步驟 2 選擇**檔案 > 儲存**；或選擇**檔案 > 另存新檔**；或按一下**儲存**工具。

「另存新檔」對話方塊會隨即出現。

步驟 3 如有需要，可在「另存新檔」對話方塊中進行下列變更：

- 若要將報告設定檔儲存在預設以外的目錄，請使用「儲存於」下拉式箭頭、「資料夾名稱」窗格或「儲存於」工具指定目錄。
- 若要變更「檔案名稱」欄位中所顯示的檔案名稱，請輸入所要使用的檔案名稱。若要選擇現有的檔案，可以使用「檔案名稱」下拉式箭頭顯示檔案名稱清單，然後選擇所要使用的檔案名稱。此時會顯示訊息詢問您是否要取代現有檔案。按一下**是**以繼續。



備註 報告設定檔的名稱必須具備副檔名 .chc。系統會自動為「檔案名稱」欄位中的名稱新增此副檔名。

步驟 4 按一下**儲存**。

「Cisco CRS 歷史報告」用戶端會儲存報告設定檔。您可以在需要時載入此檔案。

相關主題

- 第 4-2 頁的「產生報告設定」
- 第 4-4 頁的「明細報告設定」
- 第 4-10 頁的「載入報告設定」
- 第 4-11 頁的「變更及儲存報告設定」

載入報告設定

載入報告設定時，必須指定報告設定檔的名稱，以將所需要的設定存入其中。當報告載入之後，會分別將這些設定顯示在「CRS 歷史報告」主視窗的各欄位中。

若要從「Cisco CRS 歷史報告」用戶端主視窗載入報告設定，請執行下列步驟。用戶端軟體若已停止，可以從報告設定檔的存放目錄中選擇此檔案，同時啟動用戶端軟體及載入報告設定檔。



備註 報告設定檔中若含有您無權存取之報告的設定，您便無法載入該檔案。該檔案若是以不同於目前用戶端的語言所建立，您亦無法載入此檔案。

程序

步驟 1 在「CRS 歷史報告」主視窗的「報告工作」區域中，按一下**載入現有的報告設定**。

您也可以按一下**開啟**工具，或選擇**檔案 > 開啟**。

「開啟」對話方塊會隨即出現，並顯示「檔案清單」窗格。

步驟 2 所需的報告設定檔若是出現在「檔案清單」窗格中，請連按兩下該檔案的名稱，或按一下該檔案的名稱，然後按**開啟**。

所需的報告設定檔若未出現其中，請使用「查詢」下拉式箭頭、「資料夾名稱」窗格或「儲存於」工具指定目錄。接著，請連按兩下該檔案的名稱，或按一下檔案名稱，然後按**開啟**。

「Cisco CRS 歷史報告」主視窗會隨即出現。「一般報告設定」與「明細報告設定」欄位會顯示報告設定檔中的設定。

相關主題

- 第 4-8 頁的「儲存及載入報告設定」

變更及儲存報告設定

您可以載入報告設定檔、變更任何或所有設定，以及將變更存入原始報告設定檔，或另存於新檔案中。

若要變更報告設定，請執行下列步驟：

程序

步驟 1　依照第 4-10 頁的「載入報告設定」一節的說明，載入報告設定檔。

步驟 2　視需要變更報告設定。

步驟 3　若要將變更存入目前所載入的報告設定檔，請選擇**檔案 > 儲存**。

若要將變更另存於新的報告設定檔中，請選擇**檔案 > 另存新檔**。在「另存新檔」對話方塊中輸入新的檔案名稱，然後按一下**儲存**。



備註　載入並變更報告設定檔後若未予以儲存，接著即嘗試選擇新的報告類型，或結束「Cisco CRS 歷史報告」，電腦將會顯示對話方塊詢問您是否要儲存報告設定檔的變更。若要將變更存入原始的報告設定檔，請按一下**是**；若要繼續作業而不儲存變更，請按一下**否**。

歷史報告範例

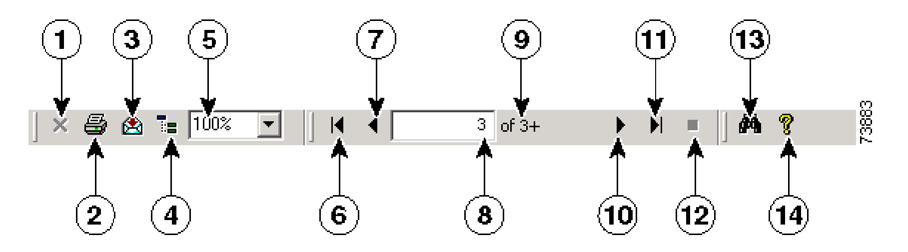
部分歷史報告範例與產品文件，會一併存放在下列網站的 Design Guides（設計指南）區段下：

http://www.cisco.com/en/US/partner/products/sw/custcosw/ps1846/products_user_guide_list.html

報告檢視器

「報告檢視器」視窗會在您按一下「CRS 歷史報告」主視窗中的**檢視**，以產生報告時自動出現。「報告檢視器」視窗中含有已產生的報告。其中亦包含工具列（如圖 4-2 所示），可提供各項工具讓您瀏覽報告、列印報告、匯出報告、在報告中尋找文字，以及檢視群組的相關資訊。

圖 *4-2*　報告檢視器工具列



	項目	參照
1	**關閉目前的檢視**工具	第 4-19 頁的「使用群組樹狀目錄顯示群組資訊」
2	**列印報告**工具	第 4-20 頁的「列印報告」
3	**匯出報告**工具	第 4-21 頁的「匯出報告」
4	**切換群組樹狀目錄**工具	第 4-19 頁的「使用群組樹狀目錄顯示群組資訊」

5	顯示大小欄位	第 4-15 頁的「變更顯示大小」
6	**移至第一頁**工具	第 4-15 頁的「瀏覽報告」
7	**移至上一頁**工具	第 4-15 頁的「瀏覽報告」
8	頁碼欄位	第 4-15 頁的「瀏覽報告」
9	顯示頁數	第 4-15 頁的「瀏覽報告」
10	**移至下一頁**工具	第 4-15 頁的「瀏覽報告」
11	**移至最後一頁**工具	第 4-15 頁的「瀏覽報告」
12	**停止載入**工具	第 4-15 頁的「瀏覽報告」
13	**搜尋文字**工具	第 4-16 頁的「尋找並移至特定文字」
14	**說明**工具	第 1-6 頁的「取得線上說明」

相關主題

- 第 4-14 頁的「檢視報告」
- 第 4-15 頁的「變更顯示大小」
- 第 4-15 頁的「瀏覽報告」
- 第 4-16 頁的「尋找並移至特定文字」
- 第 4-17 頁的「顯示群組的相關資訊」
- 第 4-20 頁的「列印報告」
- 第 4-21 頁的「匯出報告」

檢視報告

若要檢視報告，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「CRS 歷史報告」主視窗中，選擇所需要的報告設定。

步驟 2 按一下**檢視**。

如此即會產生報告，並將其顯示在「報告檢視器」視窗中。

部分報告在產生及載入「報告檢視器」視窗時，各需數分鐘的時間。若要在產生報告期間取消此作業，請在「CRS 歷史報告」主視窗中按一下**取消**，或在「報告檢視器」視窗中按一下**停止載入**工具。

當報告顯示於「報告檢視器」視窗中時，您可以：

- 變更顯示大小
- 移至報告的其他部分
- 在報告中尋找特定的文字
- 顯示特定群組的相關資訊

若要結束「報告檢視器」視窗，請按一下標題列上的**關閉**按鈕。

相關主題

- 第 4-15 頁的「變更顯示大小」
- 第 4-15 頁的「瀏覽報告」
- 第 4-16 頁的「尋找並移至特定文字」
- 第 4-17 頁的「顯示群組的相關資訊」

變更顯示大小

若要變更報告的顯示大小，請按一下「顯示大小」下拉式箭頭，然後選擇所需要的值。

您也可以選取此欄位中所顯示的值，或輸入介於 25% 至 400% 之間的值，然後按 **Enter** 鍵。

瀏覽報告

為能夠有效運用系統資源，「Cisco CRS 歷史報告」用戶端會在您瀏覽報告時，根據您的需求載入頁面。「報告檢視器」視窗中的「頁碼」欄位會指出目前所顯示之頁面的頁碼。在其右側的「頁數」欄位會指出報告所含的頁數。

在未載入報告的所有頁面之前，「頁數」欄位不顯示總頁數， 而會在目前所顯示之頁面的頁碼後加註加號 (+)，表示該報告仍有其他頁面。

您可以逐頁瀏覽報告，也可跳至任意特定頁面。下表顯示如何瀏覽報告：

在檢視報告時執行此移動	在報告檢視器視窗中執行此動作
移至下一頁	按一下**移至下一頁**工具。
移至上一頁	按一下**移至上一頁**工具。
移至最後一頁	按一下**移至最後一頁**工具。
移至第一頁	按一下**移至第一頁**工具。
移至特定頁面	選取「頁碼」欄位中所顯示的數字，或輸入所需的頁碼，然後按 **Enter** 鍵。



備註　移至較長報告的第一頁或最後一頁，可能需要數分鐘的時間。若要停止移動，請按一下「報告檢視器」視窗中的**停止載入**工具。

相關主題

- 第 4-16 頁的「尋找並移至特定文字」

尋找並移至特定文字

若要在「報告檢視器」視窗所顯示的報告中尋找並移至特定文字，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「報告檢視器」工具列上，按一下**搜尋文字**工具。

「搜尋」對話方塊會隨即出現。

步驟 2 在「尋找目標」欄位中輸入所要尋找的文字，然後按一下**尋找下一個**。



注意 此欄位無法使用萬用字元進行搜尋。

顯示畫面會移至符合您所輸入之文字的下一個項目。

您可以繼續按**尋找下一個**，顯示後續符合該文字的項目。

步驟 3 按一下**取消**，以關閉「搜尋」對話方塊。

顯示群組的相關資訊

大部分歷史報告多會將一組特定資訊指定為*群組*。例如，群組中可能含有代理的名稱，亦可能含有日期。報告會依群組排列顯示資訊。

下表顯示每份報告的群組名稱。

報告名稱	群組
已放棄之通話明細活動報告	通話開始日期
已中止與已拒絕之通話明細報告	—
代理通話摘要報告	代理姓名
代理明細報告	代理姓名
代理登入登出活動報告	代理姓名
代理未就緒之原因碼摘要報告	代理姓名
代理狀態明細報告	代理姓名
代理狀態摘要報告（依代理）	代理姓名
代理狀態摘要報告（依間隔）	間隔開始時間
代理摘要報告	代理姓名
代理整理資料明細報告	代理姓名
代理整理資料摘要報告	整理資料
應用程式效能分析報告	應用程式 ID
應用程式摘要報告	—
通話自訂變數報告	—
受話號碼摘要活動報告	受話號碼
一般技術聯絡服務佇列活動報告（依間隔）	聯絡服務佇列名稱
聯絡服務佇列活動報告	聯絡服務佇列名稱
聯絡服務佇列活動報告（依 CSQ）	聯絡服務佇列名稱
聯絡服務佇列活動報告（依間隔）	間隔開始時間
聯絡服務佇列來電分配摘要報告	聯絡服務佇列名稱
聯絡服務佇列優先順序摘要報告	—
聯絡服務佇列服務層級優先順序摘要報告	聯絡服務佇列名稱

報告名稱	群組
CSQ — 代理摘要報告	—
通話明細報告（依通話 CCDR[1]）	—
通話明細、CSQ、代理報告	—
多通道代理聯絡人摘要報告	代理姓名
多通道代理登入登出活動報告	代理姓名
多通道 CSQ 活動報告	聯絡服務佇列名稱
外傳活動摘要報告	活動名稱
外傳代理效能明細報告	代理姓名
優先順序摘要活動報告	通話優先順序
遠端監控明細報告	使用者 ID
流量分析報告	日期

1. CCDR = 聯絡人通話詳細記錄

檢視報告時，可以顯示報告群組中任何特定項目的資訊。以「代理明細報告」為例，您可以顯示任何一位代理的資訊。

您可以使用「群組樹狀目錄」顯示群組資訊。此外還有多種報告可以讓您直接從報告中的圖表顯示群組資訊。

相關主題

- 第 4-19 頁的「使用群組樹狀目錄顯示群組資訊」
- 第 4-20 頁的「從報告圖表顯示群組資訊」

使用群組樹狀目錄顯示群組資訊

「群組樹狀目錄」是列有可供特定報告使用之所有群組名稱的清單。大部分的報告皆具有「群組樹狀目錄」。

若要顯示報告的群組樹狀目錄，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 按一下「報告檢視器」工具列上的**切換群組樹狀目錄**工具。

「預覽」窗格會隨即出現，並顯示群組清單。

步驟 2 若要在「預覽」窗格中顯示群組的資訊，請按一下該群組的名稱。

該群組資訊會另行顯示「群組資訊」窗格中。此窗格中具有可以顯示群組名稱的標籤。

若是出現數個「群組窗格」標籤，只要按一下其標籤，即可顯示您所需要的資訊。

若要在檢視「群組資訊」窗格中的資訊時顯示「群組樹狀目錄」，請按一下**預覽**標籤。

步驟 3 若要關閉顯示中的「預覽」窗格，請按一下**切換群組樹狀目錄**工具。

若要關閉顯示中的「群組資訊」窗格，請按一下**關閉目前的檢視**工具。

從報告圖表顯示群組資訊

在許多報告中，只要將滑鼠指標置於隨報告所產生之圖表中顯示的資訊上，指標即會轉變為放大鏡。放大鏡表示您可以從該圖表顯示群組資訊。

若要從圖表顯示群組資訊，請執行下列步驟：

程序

步驟 1　當滑鼠指標轉變為放大鏡之後，連按兩下群組名稱或其相關資料。

「群組資訊」窗格會隨即出現，並顯示該群組的資訊。

步驟 2　若要返回圖表，請按一下**預覽**標籤。

步驟 3　若要關閉顯示中的「群組資訊」窗格，請按一下**關閉目前的檢視**工具。

列印報告

您可以在檢視報告的任何部分時列印報告。但若是在「群組資訊」窗格中檢視資訊，便只能夠列印該資訊。報告會透過電腦的預設印表機進行列印。

若要列印報告，請執行下列步驟：

程序

步驟 1　在「CRS 歷史報告」主視窗中，選擇所需要的報告設定，然後按一下**檢視**。

如此報告即會顯示在「報告檢視器」視窗中。

步驟 2　按一下**列印**工具。

「列印」對話方塊會隨即出現。

步驟 3　在「列印」對話方塊中，選擇所需要的設定。

步驟 4　按一下**確定**。

「列印記錄」對話方塊會在檔案列印時出現，並顯示列印進度。

匯出報告

匯出報告即是將報告儲存在檔案中。您可以指定報告的名稱、位置及其儲存格式。當報告匯出至檔案之後，您即可使用其他程式檢視、列印及操作該檔案中的資料。

當您匯出報告時，可以使用下表所列出的任一種格式加以儲存。若是將報告匯出到 Microsoft Excel，請確定執行匯出程序的電腦上，已安裝擴充版的 Excel 7.0。

格式	系統新增到檔案名稱中的副檔名	說明
Acrobat 格式 (PDF)	.pdf	可攜式文件格式 (PDF) 檔案，可使用 Adobe Acrobat Reader 加以讀取
逗號分隔的值 (CSV)	.csv	以逗號分隔的文字檔
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel 檔案
RTF 文字（完全符合）格式	.rtf	RTF 檔案，可使用 Microsoft Word 加以開啟
XML	.xml	可延伸標記語言檔

若要匯出報告，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「CRS 歷史報告」主視窗中，選擇所需要的報告設定，然後按一下**檢視**。

如此報告即會顯示在「報告檢視器」視窗中。

步驟 2 按一下**匯出報告**工具。

「匯出」對話方塊會隨即出現。

步驟 3 按一下「格式」下拉式箭頭，然後選擇報告的儲存格式。

接著會顯示一系列的對話方塊， 視您所選擇的格式而定。

步驟 4 在出現的對話方塊中輸入適當資訊，以設定所需要的匯出選項，並指定匯出檔案的名稱與位置。

完成上述作業之後，系統即會匯出報告，並顯示「匯出記錄」對話方塊，指出匯出作業的進度。

期間若想取消匯出作業，請按一下**取消匯出**。



排程歷史報告

排程歷史報告相當於指示「Cisco CRS 歷史報告」用戶端在未來的某個時間點自動產生報告。您雖可排程報告產生一次，但對於必須定期產生的報告，此報告排程功能尤其實用。例如，您可以排程「代理明細報告」於每星期一的午夜產生，並排程「代理摘要報告」於每月的第一個星期日中午產生。

排程報告時，可以執行下列一般步驟：

1. 選擇報告的一般設定，包括報告的名稱、是否要包含圖表，以及是否要儲存（匯出）或列印報告。
2. 如有需要，還可進一步選擇其他報告設定，包括排序方式與過濾器參數。
3. 選擇排程設定，包括產生報告的頻率與時機。
4. 儲存排程資訊。

下列各節包含的主題如下：

- 第 5-2 頁的「排程報告中的資訊」
- 第 5-3 頁的「排程建議」
- 第 5-3 頁的「排程器」
- 第 5-4 頁的「排程報告的一般設定」
- 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
- 第 5-10 頁的「選擇排程設定」
- 第 5-14 頁的「儲存排程」
- 第 5-15 頁的「檢視及刪除排程」
- 第 5-17 頁的「處理錯過的排程」

排程報告中的資訊

下表顯示可以指定供歷史報告使用的排程類型，以及各類報告所含的資訊。

排程報告中資料的時間與日期，一律是 Cisco CRS 伺服器的時間與日期。

排程類型	循環選項	報告中所含的資訊
每日	• 每日（星期日至星期六） • 每個工作日（星期一至星期五） • 每 *n* 天（如每 3 天） **備註** 排程於每個工作日循環執行的報告，會在每個星期二至星期六執行，以將星期一至星期五的資訊納入其中。	每日報告一律含有報告執行前一天午夜 12:00 (0000) 至當日晚上 11:59:59 (1159:59) 之間的資料。例如，於星期二執行的每日報告，將會包含星期一的資料。
每週	• 每週的某日（如每星期一） • 每 *n* 週的某日（如每兩週的星期五）	每週報告一律含有報告執行前一週，自星期日午夜 12:00 (0000) 至星期六晚上 11:59:59 (1159:59) 之間的資料。例如，於星期一、星期三或星期五執行的每週報告，即會包含前一週星期日至星期六的資料。
每月	• 每月的某日（如每月的 15 日） • 每月的某日（如每月的第一個星期五） **備註** 若將每月報告排程於某些月份所沒有的日期執行（如 30 或 31 日），則在進入沒有這些日期的月份時，報告將會於當月的最後一天執行。	每月報告一律含有自上個月第一天午夜 12:00 (0000) 至上個月最後一天晚上 11:59:59 (1159:59) 之間的資料。例如，在二月任一日執行的每月報告將會包含一月所有的資料。
一次	您所指定的任一日期與時間	只執行一次的報告中含有指定日期與時間範圍內的資料。

排程建議

產生排程報告時，可能會佔用 Cisco CRS 伺服器上的大量資源。將報告排程於 Cisco CRS 伺服器最空閒時執行（如深夜或清晨），有助於伺服器維持執行效能。

排程器

「CRS 歷史報告」用戶端會提供「排程器」程式。每部用戶端電腦上皆具有排程器，可以執行下列功能：

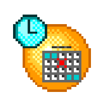
- 維護各排程的相關資訊，包括各排程的執行時間，以及排程報告所應納入的資訊
- 根據「CRS 歷史報告」用戶端電腦的時間與日期，於排定的時間執行排程作業

排程器會在「Cisco CRS 歷史報告」用戶端電腦的背景中自動執行，因此對於用戶端電腦上所執行的其他活動沒有影響。即使結束了「CRS 歷史報告」主視窗，亦應維持排程器繼續運作。當要執行排程時，而排程器未執行，將會造成該排程無法執行。

若排程因為排程器未執行而無法執行，將會在排程器重新啟動時，顯示「錯過的報告」對話方塊。如需詳細資訊，請參閱第 5-17 頁的「處理錯過的排程」一節。

您可以使用排程器圖示控制排程器，如圖 5-1 所示。此圖示會出現在 Windows 工作列上的狀態區域中。

圖 *5-1*　排程器圖示



若要驗證排程器執行與否，可在排程器圖示上按一下滑鼠右鍵，查看排程器功能表中的「執行排程器」選項。「執行排程器」若處於停用狀態（即無法使用），表示排程器已在執行中。



備註　在終端機服務作業階段中，Windows 狀態列中不會出現排程器圖示。如需透過排程圖示存取各項功能，必須從安裝有排程器的電腦上執行此作業。

若要啟動排程器，請在排程器圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選擇**執行排程器**。此外也可依序選擇**開始 > 程式集 > Cisco CRS 歷史報告 > Cisco CRS 歷史報告排程器**。

若要停止排程器，請在排程器圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選擇**停止排程器**。排程器仍會保持在載入的狀態，但不再執行排程。

若要結束排程器，請在排程器圖示上按一下滑鼠右鍵，然後選擇**結束**。如此將會卸載排程器，而不再執行排程。



備註　若是變更了「Cisco CRS 歷史報告」用戶端電腦的系統時間，請停止該電腦上所執行的排程器，然後再予以重新啟動。

排程報告的一般設定

排程報告的一般設定包括：

- 要排程之報告的名稱
- 報告內是否要包含圖表
- 是否列印報告或將其匯出至檔案

您可以隨時按一下「CRS 歷史報告」主視窗中的**重設**，將所選的排程報告設定回復為預設值。

若將報告設定存入報告設定檔，即可載入該報告設定檔，將其用作排程報告的基礎。如需儲存及載入報告設定檔的相關資訊，請參閱第 4-8 頁的「儲存及載入報告設定」一節。

若已在此「Cisco CRS 歷史報告」作業階段中進行了報告設定，則在報告之一般或明細欄位中所輸入的各項資訊，皆會在排程報告時顯示在這些區域中。此外，若是將報告設定為只產生一次，則在設定報告時所輸入的日期與時間

資訊，將會顯示在「Cisco CRS 歷史報告」排程功能表中。您可以使用出現在一般與明細欄位及「排程」功能表中的資訊作為排程報告的基礎；也可以按一下**重設**，將報告設定回復為預設值。

相關主題

- 第 5-5 頁的「選擇要排程的報告」
- 第 5-6 頁的「在排程報告中包含圖表」
- 第 5-7 頁的「選擇是否要列印或匯出排程報告」

選擇要排程的報告

若要選擇需排程的報告，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中，按一下**排程後續的報告，包括重複的報告**選擇鈕。

步驟 2 若還未選取，請按一下**一般**標籤。

步驟 3 按一下「報告類型」下拉式箭頭，以檢視可用報告清單，然後選擇所要產生的報告。

此時您可以指定報告中是否要包含圖表、選擇是否要列印或匯出報告，以及選擇明細報告設定。另外還須在執行排程前，先選擇排程設定。

相關主題

- 第 5-6 頁的「在排程報告中包含圖表」
- 第 5-7 頁的「選擇是否要列印或匯出排程報告」
- 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
- 第 5-10 頁的「選擇排程設定」

在排程報告中包含圖表

每份歷史報告皆可包含一或多個圖表，以摘要顯示報告中的資訊。若要在排程報告中包含圖表，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「CRS 歷史報告」主視窗中，按一下**排程後續的報告，包括重複的報告**選擇鈕。

步驟 2 若還未選取，請按一下**一般**標籤。

步驟 3 核取**在報告中包含圖表**核取方塊。

若不想包含圖表，請取消核取此核取方塊。

此時您可以選擇是否要列印或匯出報告，以及選擇明細報告設定。另外還須在執行排程前，先選擇排程設定。

相關主題

- 第 5-5 頁的「選擇要排程的報告」
- 第 5-7 頁的「選擇是否要列印或匯出排程報告」
- 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
- 第 5-10 頁的「選擇排程設定」

選擇是否要列印或匯出排程報告

當排程執行時，「Cisco CRS 歷史報告」用戶端可以列印或匯出報告（將其儲存在檔案中）。選擇此設定後，您即可選擇明細報告設定。另外還須在執行排程前，先選擇排程設定。

相關主題

- 第 5-7 頁的「列印排程的報告」
- 第 5-8 頁的「匯出排程的報告」
- 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
- 第 5-10 頁的「選擇排程設定」

列印排程的報告

排程報告透過電腦的預設印表機進行列印。若要在產生排程報告加以列印，請按一下「CRS 歷史報告」主視窗中的「匯出類型」下拉式箭頭，然後選擇「匯出至印表機」。

此時您可以選擇明細報告設定。另外還須在執行排程前，先選擇排程設定。

相關主題

- 第 5-8 頁的「匯出排程的報告」
- 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
- 第 5-10 頁的「選擇排程設定」

匯出排程的報告

「Cisco CRS 歷史報告」用戶端會將排程報告儲存在檔案中。您可以使用其他程式檢視、列印及操作這些檔案中的資料。除非變更了 hrcConfig.ini 檔案中的 defaultExportPath 參數，否則「Cisco CRS 歷史報告」用戶端一律會將這些檔案儲存在用戶端電腦之「Cisco CRS 歷史報告」系統安裝目錄下的 Cisco CRS Historical Reports\Reports 目錄中。（預設會將此系統安裝到 Program Files 目錄下。）用戶端預設會將排程報告儲存在 PDF 檔案中。用戶端亦會依預設為報告提供說明性的檔案名稱，指出報告的名稱、語言、建立的日期與時間、其排程使用者的登入 ID、排程循環、日期範圍與檔案格式等。您可以視需要指定其他格式、位置與檔案名稱。（若是變更了檔案名稱，用戶端即會在建立檔案時，自動將說明性資訊新增至新的檔案名稱中。）

當您指定儲存所產生的報告時，可以指定下表中所示的任何格式。

格式	系統新增到檔案名稱中的副檔名	說明
Acrobat 格式 (PDF)	.pdf	可攜式文件格式 (PDF) 檔案，可使用 Adobe Acrobat Reader 加以讀取
逗號分隔的值 (CSV)	.csv	以逗號分隔的文字檔
Excel (XLS)	.xls	Microsoft Excel 檔案
RTF 文字（完全符合）格式	.rtf	RTF 檔案，可使用 Microsoft Word 加以開啟
XML	.xml	可延伸標記語言檔

若要在排程報告執行時將其儲存在檔案中，請執行下列步驟：

程序

步驟 1　確定「Cisco CRS 歷史報告」主視窗的「匯出類型」欄位中顯示有「匯出至檔案」。若未顯示「匯出至檔案」，請按一下「匯出類型」下拉式箭頭，然後從出現的清單中選擇「匯出至檔案」。

步驟 2　若要變更匯出檔案的預設格式、位置或檔案名稱，請按一下**匯出位置**。

（**匯出位置**按鈕在視窗中顯示為 “**...**”。）

「另存新檔」對話方塊會隨即出現。「Cisco CRS 歷史報告」用戶端會在報告產生時，將資訊新增至「檔案名稱」欄位所顯示的預設檔案名稱中。

步驟 3　如有需要，可在「另存新檔」對話方塊中進行下列變更：

- 若要變更位置，請使用「儲存於」下拉式箭頭、「資料夾名稱」窗格或「儲存於」工具，指定儲存匯出檔案的目錄。
- 若要變更檔案名稱，請在「檔案名稱」欄位中輸入新的名稱，或按下拉式箭頭，從現有名稱的清單中選擇名稱。指定的檔案名稱中若含「檔案類型 :」下拉式清單中顯示的副檔名，系統即會以該格式建立檔案，而忽略您在「另存新檔」欄位中所選的格式。
- 若要變更格式，請按一下「檔案類型」下拉式箭頭，然後選擇您要用以儲存報告的格式。

步驟 4　按一下**儲存**。

此時您可以選擇明細報告設定。另外還須在執行排程前，先選擇排程設定。

相關主題

- 第 5-7 頁的「列印排程的報告」
- 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
- 第 5-10 頁的「選擇排程設定」

排程報告的明細設定

當您使用明細報告設定時，可以讓排程報告只包含特定資訊，或以特定順序顯示資訊。明細報告設定包含排序方式及過濾器參數。

明細設定屬於選用項目。若未選擇明細設定，便會將所有相關資訊涵括在報告中，並以預設順序顯示。

若要指定排程報告的排序方式與過濾器參數，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中，按一下**產生及檢視歷史報告**選擇鈕。

步驟 2 按一下**明細**標籤。

步驟 3 依照您在產生報告時的方式選擇明細設定。如需完整指示，請參閱第 4-4 頁的「明細報告設定」一節。

選擇這些設定之後，必須先選擇排程設定，排程才會執行。

相關主題

- 第 4-4 頁的「明細報告設定」
- 第 4-6 頁的「指定排序方式」
- 第 4-7 頁的「指定過濾器參數」
- 第 5-10 頁的「選擇排程設定」

選擇排程設定

當您選擇報告的一般與明細設定後，即可選擇排程設定。您可以視需要於稍後變更報告設定。

選擇排程設定時，必須指定：

- 排程執行的頻率
- 排程循環的日期與時間範圍（若排程要執行多次）

若要選擇排程設定，請執行下列步驟：

程序

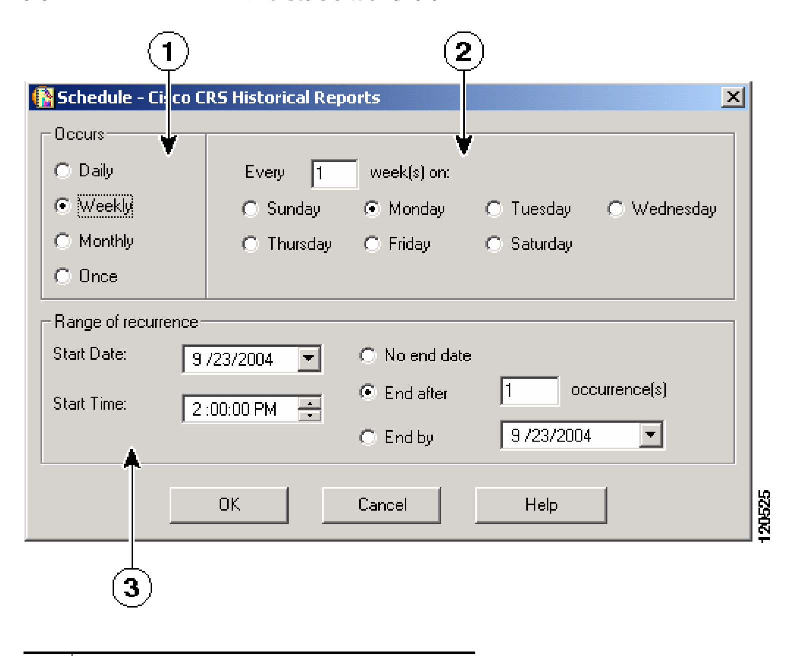
步驟 1 在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中，按一下**排程後續的報告，包括重複的報告**選擇鈕。

步驟 2 若還未選取，請按一下**一般**標籤。

步驟 3 按一下**變更**。

「Cisco CRS 歷史報告排程」視窗會隨即出現，如圖 5-2 所示。

圖 *5-2* *Cisco CRS* 歷史報告排程視窗



1	執行選項
2	執行頻率
3	循環範圍選項

步驟 4　依照下表中的說明，在「執行」區域中選擇排程的執行頻率。

若要以此頻率執行排程	請按一下此選擇鈕	然後執行這些動作
每日	**每日**	按一下**每**選擇鈕，然後在「每 *n* 天」欄位中輸入 **1**。
每特定天數（如每 3 天）	**每日**	按一下**每**選擇鈕，然後在「每 *n* 天」欄位中輸入天數。
每個工作日（星期一至星期五） **備註**　此報告會於每星期二至星期六執行，因此會包含星期一至星期五的資訊。	**每日**	按一下**每個工作日**選擇鈕。
每週的某日（如每星期五）	**每週**	在「每 *n* 週於」欄位中輸入 **1**，然後按一下所需日期的選擇鈕。
每特定週數的某日（如每兩週的星期一）	**每週**	在「每 *n* 週於」欄位中輸入週數，然後按一下所需日期的選擇鈕。
每月的某日（如每月的 15 日）	**每月**	按一下**日曆月的第 *n* 天**選擇鈕。接著，在此欄位中輸入日期，或按下拉式箭頭，再按捲動箭頭顯示您所需的日期，然後按一下該日期。（若是輸入了 30 或 31 這類不會出現在某些月份中的日期，則對於這些月份，系統將會使用該月的最後一天。）
每月的某日（如每個月的第二個星期五，或每月的最後一個星期六）	**每月**	按一下**日曆月的第 *n* 天**選擇鈕。按一下第一個欄位中的下拉式箭頭，然後選擇日期。接著，按一下第二個欄位中的下拉式箭頭，然後選擇星期幾。
一次	**一次**	在「報告開始日期」與「報告結束日期」欄位中，指定要納入報告中第一項及最後一項資料的日期與時間。

步驟 5 請以下列方式設定「循環範圍」選項：

對於設定為只執行一次的排程，請在「循環範圍」區域中選擇這些設定：

- 在「開始日期」欄位中，指定要執行排程的日期。
- 在「開始時間」欄位中，指定要執行排程的時間。

對於設定為每日、每週或每月執行的排程，請在「循環範圍」區域中選擇這些設定：

- 在「開始日期」欄位中指定第一個開始日期，以於當日或之後產生報告。
- 在「開始時間」欄位中，指定在排程時執行排程的時間點。
- 指定排程的循環頻率：
  - 若要設定排程無限期循環，請按一下**無結束日期**選擇鈕。
  - 若要讓排程循環執行指定的次數，請按一下**於下列時間之後結束**選擇鈕，然後在「於下列時間之後結束」欄位中輸入執行次數。
  - 若要指定排程執行期間的最後一天，請按一下**結束於**選擇鈕，然後在「結束於」欄位中輸入日期。

步驟 6 按一下**確定**，以儲存排程設定。

相關主題

- 第 5-2 頁的「排程報告中的資訊」
- 第 5-4 頁的「排程報告的一般設定」
- 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
- 第 5-14 頁的「儲存排程」

儲存排程

在選擇一般、明細與排程設定後，即可儲存排程資訊。儲存排程資訊時，系統會將您指定為排程的資訊儲存在排程器資料庫中。

若要儲存排程，請執行下列步驟：

程序

步驟 1　在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中，按一下**排程**。

「已成功地排程報告」對話方塊會隨即出現。

步驟 2　按一下**確定**。

相關主題

- 第 5-2 頁的「排程報告中的資訊」
- 第 5-4 頁的「排程報告的一般設定」
- 第 5-10 頁的「排程報告的明細設定」
- 第 5-10 頁的「選擇排程設定」
- 第 5-15 頁的「檢視及刪除排程」

檢視及刪除排程

若要檢視所建立的排程，以及儲存在排程器中之排程的清單，請在「Cisco CRS 歷史報告」主視窗中，選擇**設定 > 排程器**，或按一下**排程器**工具。「已排程的報告」視窗會隨即出現。

若要結束「已排程的報告」視窗，請按一下**關閉**。

「已排程的報告」視窗會列出您使用目前的登入資訊登入「Cisco CRS 歷史報告」系統時所建立的各個預存排程。此視窗會將每一個排程顯示於各列，並於各欄中列出每一個排程的相關資訊，如下表所示。

欄	說明
報告名稱	排程報告的名稱
建立日期	建立排程的日期與時間
循環類型	排程執行的頻率
匯出類型	印表機或匯出檔案的格式
應用程式伺服器	Cisco CRS 伺服器的 IP 位址或主機名稱
排程說明	排程的詳細說明

若因為看不到欄的完整內容而要予以展開，請拖曳其標題旁的左框線或右框線。

相關主題

- 第 5-16 頁的「排列顯示順序」
- 第 5-16 頁的「刪除排程」

排列顯示順序

當您開啟「已排程的報告」視窗時，視窗會根據報告名稱以字母順序顯示排程。您可以依據任意欄中所顯示的資訊，以遞增或遞減順序排列排程，以變更顯示順序。

若要變更顯示排程的順序，請按一下所需要的欄名稱。排程會依據該欄中的資訊，以遞增的字母或數值順序顯示。再按一次相同的欄，即可以遞減順序顯示資訊。

例如，若要以每個排程的建立順序顯示排程清單，請按一下「建立日期」欄標題。同樣地，若要依據循環類型顯示排程，請按一下「循環類型」欄標題。

刪除排程

排程一經刪除，即會從排程器中永久移除而不再執行。

若要刪除排程，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「已排程的報告」視窗中，按一下所要刪除之排程所在列中的任一處。

報告名稱的左側會出現箭頭，表示已選取該排程。

步驟 2 按一下**刪除**。

「確認」對話方塊會隨即出現。

步驟 3 按一下**確定**，以永久刪除排程。

若決定不刪除排程，請按一下**取消**。

處理錯過的排程

若要執行排程：

- Cisco CRS 伺服器（或所部署的待命伺服器）必須已在執行中。
- 至少須有一部安裝資料庫元件的伺服器正在執行中。
- 「Cisco CRS 歷史報告」用戶端電腦上必須執行排程器。

排程若因伺服器未執行而無法執行，您可以在伺服器再次執行時手動產生報告。

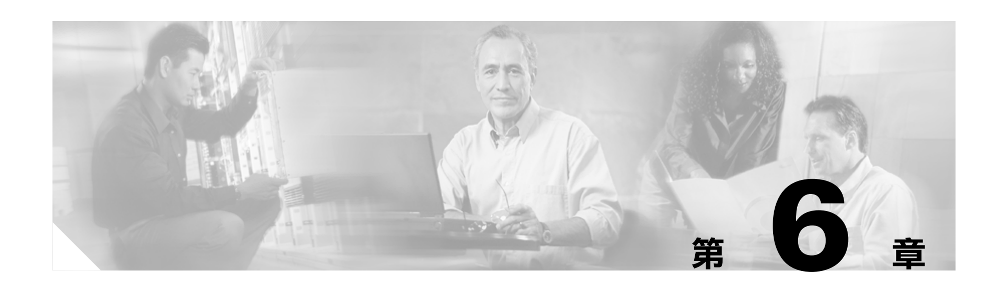
排程若因排程器未執行而無法執行，則排程器將會指出錯過的排程。當排程器重新啟動時，用戶端電腦會顯示對話方塊，列出錯過的排程數，並詢問您是否要執行錯過的排程。若要執行錯過的排程，請按一下**是**；若要繼續作業，而不執行排程，請按一下**否**。若按一下**是**，即會根據 sch.ini 組態檔中的指定參數與報告的排程選項產生報告。

例如，假設您設定排程於每日執行，同時未指定該排程的結束日期。其中有五個排程被錯過，而根據 sch.ini 檔案的指示，系統最多可執行三個錯過的每日排程。當您執行錯過的排程時，系統會產生三份最新的每日報告。

另外再假設您設定排程於每週執行，並指定在執行四次之後結束。在此範例中，所有的排程皆被錯過，而根據 sch.ini 檔案的指示，系統最多可執行三個錯過的每週排程。當您執行錯過的排程時，系統會產生三份錯過的每週報告。第一份將是原本排定為最終報告的報告。另外兩份則是先前的報告。

相關主題

- 第 2-16 頁的「sch.ini 組態檔」。



記錄檔

「Cisco CRS 歷史報告」系統會使用記錄檔記錄其活動的相關資訊。參考適當的記錄檔有利於判斷下列情況下之錯誤的成因與解決方案：

- 產生、檢視、列印或匯出報告時
- 排程器正在執行排程報告時

下列各節包含的主題如下：

- 第 6-2 頁的「記錄檔概觀」
- 第 6-3 頁的「用戶端系統記錄檔」
- 第 6-6 頁的「伺服器記錄檔」

記錄檔概觀

部分「Cisco CRS 歷史報告」系統記錄檔位於用戶端系統上，另一部分位於 Cisco CRS 伺服器上。此外也有一些記錄檔可能會在待命伺服器（如有部署）上產生。下表顯示記錄檔的一般相關資訊。

記錄檔	內容	系統位置	參照
歷史報告用戶端記錄檔	產生、檢視、列印及匯出報告的相關資訊	用戶端系統	請參閱第 6-3 頁的「歷史報告用戶端記錄檔」一節
排程器記錄檔	排程器活動的相關資訊	用戶端系統	請參閱第 6-4 頁的「排程器記錄檔」一節
資料庫記錄檔	從 Cisco CRS 資料庫擷取資訊的相關資訊	Cisco CRS 伺服器或待命伺服器	請參閱第 6-7 頁的「資料庫記錄檔」一節
Servlet 記錄檔	登入或嘗試登入「Cisco CRS 歷史報告」系統之使用者的相關資訊	Cisco CRS 伺服器	請參閱第 6-8 頁的「Servlet 記錄檔」一節

相關主題

- 第 6-3 頁的「用戶端系統記錄檔」
- 第 6-6 頁的「伺服器記錄檔」

用戶端系統記錄檔

「Cisco CRS 歷史報告」用戶端會維護一系列的歷史報告用戶端記錄檔及兩份排程器記錄檔。這些記錄檔位於「Cisco CRS 歷史報告」用戶端系統上， 包括：

- *System-name@session-no*_CiscoAppReports*N*.log — 包含產生、檢視、列印及匯出報告的相關資訊
- CiscoSch.log — 包含列印及匯出以外之排程器活動的相關資訊
- CiscoSchPrintExport.log — 包含排程器之列印及匯出活動的相關資訊

相關主題

- 第 6-3 頁的「歷史報告用戶端記錄檔」
- 第 6-4 頁的「排程器記錄檔」
- 第 6-5 頁的「開啟用戶端系統上的記錄檔」
- 第 6-6 頁的「解譯用戶端系統上的記錄檔」

歷史報告用戶端記錄檔

歷史報告用戶端記錄檔的名稱為 *System-name@session-no*_CiscoAppReports*N*.log。這些檔案儲存在「Cisco CRS 歷史報告」用戶端系統安裝目錄下的 Cisco CRS Historical Reports\logs 目錄中。（預設會將此系統安裝到 Program Files 目錄下。）

您若不是在終端機服務作業階段下執行「Cisco CRS 歷史報告」用戶端，則 *System-name* 即是安裝用戶端的系統名稱，且不含 *@session-no*。您若是在終端機服務作業階段下執行「Cisco CRS 歷史報告」用戶端，則 *System-name* 即是您叫用終端機服務之來源系統的名稱，而 *@session-no* 則是指派給終端機服務作業階段下之系統的作業階段號碼。

該系統會將有關產生、檢視、列印及匯出報告的資訊，寫入目前的歷史報告記錄檔中。當系統建立第一個歷史報告用戶端記錄檔時，會以 0 取代檔案名稱中的 *N*。當檔案達到 hrcConfig.ini 組態檔所指定的大小時，系統即會另建新的歷史報告用戶端記錄檔。系統會將新歷史報告用戶端記錄檔中的 *N* 加 1。此程序會持續進行，直到系統所建立的記錄檔數目，達到 hrcConfig.ini 組態檔所指定的數目為止。屆時系統將從最舊的記錄檔開始覆寫歷史報告用戶端記錄檔。

相關主題

- 第 2-13 頁的「hrcConfig.ini 組態檔」
- 第 6-5 頁的「開啟用戶端系統上的記錄檔」
- 第 6-6 頁的「解譯用戶端系統上的記錄檔」

排程器記錄檔

「Cisco CRS 歷史報告」排程器會維護兩份排程器記錄檔：

- CiscoSch.log — 維護列印及匯出以外之所有排程器活動的相關資訊
- CiscoSchPrintExport.log — 維護排程器所執行之列印及匯出活動的相關資訊

排程器記錄檔會儲存在「Cisco CRS 歷史報告」系統安裝目錄下的 Cisco CRS Historical Reports\Scheduler 目錄中。（預設會將此系統安裝到 Program Files 目錄下。）

每一個排程器記錄檔的大小上限均為 4 MB。當排程器記錄檔大小達此上限時，系統即會將其複製到備份檔中。備份檔的主檔名與原始檔案相同，而其副檔名為 .bak。系統會為每一個排程器記錄檔保留一個備份檔。每當排程器記錄檔大小達到 4 MB 時，系統即會將其資訊移至現有的備份檔中，覆寫現有備份檔中的資訊。

相關主題

- 第 6-5 頁的「開啟用戶端系統上的記錄檔」
- 第 6-6 頁的「解譯用戶端系統上的記錄檔」

開啟用戶端系統上的記錄檔

您可以在儲存記錄檔的用戶端系統上，開啟「Cisco CRS 歷史報告」記錄檔。

此外也可從「Cisco CRS 歷史報告」主視窗開啟記錄檔，或使用文字編輯器進行開啟。此外也可從排程器開啟排程器記錄檔。

從「Cisco CRS 歷史報告」主視窗或排程器開啟記錄檔時，會將記錄資訊顯示在「記事本」視窗中。您可以使用「記事本」工具瀏覽此視窗中的資訊、列印該檔案，或以其他名稱加以儲存。若要結束「記事本」視窗，請按一下「記事本」功能表列上的**關閉**按鈕。

若要使用其他文字編輯器開啟記錄檔，請先開啟編輯器，然後再開啟檔案。您可以使用編輯器工具瀏覽此視窗中的資訊、列印該檔案，或以其他名稱加以儲存。

若要從「Cisco CRS 歷史報告」主視窗開啟記錄檔，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 按一下**說明 > 應用程式記錄**。

步驟 2 瀏覽至所要開啟之記錄檔的所在目錄，然後連按兩下所需要的檔案名稱。

檔案會隨即出現在「記事本」視窗中。

若要從「排程器」開啟排程器記錄檔，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在 Windows 工作列上之狀態區域中所出現的排程器圖示按一下滑鼠右鍵。

Scheduler（排程器）快顯功能表會隨即出現。

步驟 2 選擇 **View CiscoSch.log（檢視 CiscoSch.log）**或 **View CiscoPrintExport.log（檢視 CiscoPrintExport.log）**。

所選的檔案會隨即出現在「記事本」視窗中。

解譯用戶端系統上的記錄檔

Cisco CRS 用戶端系統上的每一個記錄檔皆含有一系列的項目。這些項目是記錄檔維護資訊所屬之目標系統上各項活動的說明。各項目均會列出活動發生的日期與時間及活動的說明。此資訊會以發生的先後順序排列；最近的活動會顯示在檔案的結尾。系統會依序為各行資訊編號。每當「Cisco CRS 歷史報告」用戶端啟動時，即會建立編號為 1 的新行。

記錄檔的詳細程度取決於組態檔中指定的值。歷史報告用戶端記錄檔中之項目的詳細程度，須視 hrcConfig.ini 組態檔中所指定的 LogLevel 值而定。排程器記錄檔中之項目的詳細程度，則須取決於 sch.ini 組態檔中所指定的 LogLevel 值。

記錄檔所含的資訊可協助您確認所發生的問題。當「Cisco CRS 歷史報告」用戶端發生錯誤或問題時，請開啟適當的記錄檔，從中找出可以描述錯誤發生時所執行之活動的項目。

相關主題

- 第 2-13 頁的「hrcConfig.ini 組態檔」
- 第 2-16 頁的「sch.ini 組態檔」

伺服器記錄檔

Cisco CRS 系統提供下列記錄檔：

- 資料庫記錄檔 — 包含從 Cisco CRS 資料庫擷取資訊的相關資訊。您可以視需要建立此檔案，並為其命名。
- Jvm.stdout — 包含登入或嘗試登入「Cisco CRS 歷史報告」用戶端之各使用者的相關資訊。

相關主題

- 第 6-7 頁的「資料庫記錄檔」
- 第 6-8 頁的「Servlet 記錄檔」

資料庫記錄檔

資料庫記錄檔位於「Cisco CRS 歷史報告」用戶端取得歷史資料的來源伺服器上。此檔案會記錄從 Cisco CRS 資料庫擷取資訊的相關資訊。資料庫記錄功能預設為關閉，以確保伺服器能夠提供最佳的運作效能。嘗試產生歷史報告時，若出現 Cisco CRS 資料庫相關的錯誤訊息，可以開啟資料庫記錄，擷取疑難排解所需的資訊。接著可以將記錄檔提供給 Cisco 技術協助中心，以取得解決問題的協助。

若要開啟資料庫記錄功能，以擷取記錄檔中的資訊，請執行下列步驟：

程序

步驟 1 在「Cisco CRS 歷史報告」用戶端取得歷史資料的來源伺服器上，選擇**開始 > 執行**。

「執行」對話方塊會隨即出現。

步驟 2 在「開啟」欄位中輸入 **cmd**，然後按一下**確定**。

指令提示字元視窗會隨即出現。

步驟 3 在指令提示字元下鍵入 **cd program files\wfavvid**，然後按 **Enter** 鍵。

（若是將 CRS 系統安裝於其他目錄，請以該目錄名稱取代 **program files**。）

步驟 4 鍵入下列指令，以啟動資料庫記錄功能：

setsqllogging *dbusername dbpassword* **on**

使用 Cisco CRS 資料庫的登入名稱取代 *dbusername*，並使用此資料庫的登入密碼取代 *dbpassword*。

若要於此時結束指令提示字元視窗，請鍵入 **exit**。資料庫記錄會繼續執行。

步驟 5 在「Cisco CRS 歷史報告」用戶端上，嘗試重新產生引發問題的報告。

步驟 6 重複步驟 1、步驟 2 與步驟 3。

步驟 7 在指令提示字元下鍵入下列指令：

getlogging *dbusername dbpassword* **>>** *filename*

以 Cisco CRS 資料庫的登入名稱取代 *dbusername*，並以資料庫的登入密碼取代 *dbpassword*，再以儲存資料庫登入資訊的檔案名稱取代 *filename*。

步驟 8　鍵入下列指令，以停止資料庫記錄。

setsqllogging *dbusername dbpassword* **off**

使用 Cisco CRS 資料庫的登入名稱取代 *dbusername*，並使用此資料庫的登入密碼取代 *dbpassword*。

步驟 9　若尚未結束指令提示字元視窗，請在指令提示字元下鍵入 **exit**。

具有您在步驟 7 中所指定之名稱的檔案，即為資料庫記錄檔。您可以將該檔案轉寄至 Cisco 技術協助中心，以取得解決問題的協助。

Servlet 記錄檔

Servlet 記錄檔 jvm.stdout 位於 Cisco CRS 伺服器上之 Cisco CRS 系統安裝目錄下的 wfavvid\tomcat 目錄中。（預設會將此系統安裝到 Program Files 目錄下。）

此檔案會記錄 Cisco CRS 伺服器上各 Servlet 的資訊，其中包括 histRepClientsServlet servlet。此 Servlet 可提供嘗試登入「Cisco CRS 歷史報告」系統之各使用者的資訊，如下所示：

- 嘗試登入之來源用戶端電腦的 IP 位址。
- 嘗試登入的日期與時間。
- 登入嘗試成功與否。

您可以在存放記錄檔的 Cisco CRS 伺服器上開啟 jvm.stdout 記錄檔。若要在「記事本」視窗中開啟此檔案，請瀏覽至該檔案的所在目錄，然後連按兩下其檔案名稱。若要使用其他文字編輯器開啟此檔案，請先開啟編輯器，然後再開啟檔案。您可以使用編輯器工具瀏覽此視窗中的資訊、列印該檔案，或以其他名稱儲存。

jvm.stdout 檔案沒有大小上限。當新的資訊產生時，即會附加到現有的 jfm.stdout 檔案中。若要尋找有關登入「Cisco CRS 歷史報告」系統的資訊，請開啟此檔案，並搜尋 histRepClientsServlet。



Cisco CRS 原因碼

本附錄說明導致代理進入「登出」狀態或「未就緒」狀態的事件。內建代理的「未就緒」原因碼是由 CRS 伺服器所產生。「代理狀態明細」表格中含有這兩種狀態的有效原因碼。其他狀態的原因碼為零（預設）。

本附錄包含下列各節：

- 第 A-2 頁的「關於原因碼」
- 第 A-3 頁的「系統所產生的原因碼事件」

關於原因碼

原因碼由 Cisco Agent Desktop 的代理所起始，或由系統所產生。如需進一步瞭解代理觸發之原因碼的詳細說明，請參閱《*Cisco Agent Desktop User's Guide*》（*Cisco Agent Desktop* 使用者指南）與《*Cisco Desktop Administrator User's Guide*》（*Cisco Desktop* 管理員使用者指南）。

系統所產生的原因碼在 CRS 伺服器將代理切換至「登出」或「未就緒」狀態時，顯示於下列報告中：

- **「登出」的原因碼：**「代理登入登出活動報告」會顯示各作業階段於報告期間之登入 / 登出日期、時間詳細資訊及其他詳細資料（請參閱第 3-16 頁的「代理登入登出活動報告」）。
- **「未就緒」的原因碼：**「代理未就緒之原因碼摘要報告」顯示各代理於指定報告期間，處於「未就緒」狀態上之時間長度的相關資訊。各代理處於「未就緒」狀態上的時間長度總計，會與其他詳細資料一併顯示（請參閱第 3-18 頁的「代理未就緒之原因碼摘要報告」）。
- **「登出」與「未就緒」的原因碼：**「代理狀態明細報告」會顯示代理之狀態變更的時間。（請參閱第 3-20 頁的「代理狀態明細報告」）。

這些報告中由系統所產生的各個原因碼，皆會與指出代理狀態的事件相關聯（請參閱第 A-3 頁的「系統所產生的原因碼事件」）。

系統所產生的原因碼事件

下列事件會觸發系統所產生的原因碼：

- AGT_RELOGIN = 32767
- CLOSE_CAD = 32766
- CONNECTION_DOWN = 32765
- CRS_FAILURE = 32764
- AGT_RNA = 32763
- AGT_OFFHOOK = 32762
- AGT_RCV_NON_ICD = 32761
- AGT_LOGON = 32760
- PHONE_DOWN = 327659
- WORK_TIMER_EXP = 327658
- CM_FAILOVER = 327657
- PHONE_UP = 327656
- CALL_ENDED = 327655
- DEVICE_RESTRICTED = 32754
- LINE_RESTRICTED = 32753

AGT_RELOGIN

原因碼：32767

狀態：登出

代理若在登入某裝置（電腦或電話）之後，嘗試登入另一部裝置，系統即會發出此原因碼。

CLOSE_CAD

原因碼：32766

狀態：登出

代理若未登出而關閉 CAD，系統即會發出此原因碼。

CONNECTION_DOWN

原因碼：32765

狀態：登出

IP Phone 代理或 CAD 若因故障或連線中斷，系統即會發出此原因碼。

CRS_FAILURE

原因碼：32764

狀態：登出

作用中的伺服器若成為待命伺服器，且代理與 CRS 平台之間的連線中斷，系統即會發出此原因碼。

AGT_RNA

原因碼：32763

狀態：未就緒

代理若無法在指定的逾時期間內接聽 Unified CCX 來電，系統即會發出此原因碼。

AGT_OFFHOOK

原因碼：32762

狀態：未就緒

代理若拿起話筒撥打電話，系統即會發出此原因碼。代理若記得執行此工作，即會顯示相對應代理所觸發的原因碼。代理若忘記執行此工作，系統即會發出此原因碼。

AGT_RCV_NON_ICD

原因碼：32761

狀態：未就緒

代理若是在登入 CAD 或 IP Phone 之後，接聽非 CRS 平台之佇列中的來電，系統即會發出此原因碼。

AGT_LOGON

原因碼：32760

狀態：未就緒

當代理登入之後自動進入「未就緒」狀態時，系統即會發出此原因碼。

PHONE_DOWN

原因碼：32759

狀態：未就緒

代理若是因為電話當機而進入無法使用狀態，系統即會發出此原因碼。

WORK_TIMER_EXP

原因碼：32758

狀態：未就緒

當代理的狀態從「工作」變更為「未就緒」時，系統即會發出此原因碼。該代理之 CSQ 的「工作」狀態，若與過期的整理計時器相關聯，即會出現這項變更。

CM_FAILOVER

原因碼：32757

狀態：未就緒

當代理因為 Unified CM 容錯移轉而進入「未就緒」狀態時，系統即會發出此原因碼。

PHONE_UP

原因碼：32756

狀態：未就緒

當代理的電話從「電話關機」狀態重新啟動時，系統即會發出此原因碼。

CALL_ENDED

原因碼：32755

狀態：未就緒

當代理在處理完 Unified CCX 來電，而進入「未就緒」狀態時，系統即會發出此原因碼。下列兩種狀況會發生此情況：

- 代理（代理 1）若是在「未就緒」狀態下接到其他代理（代理 2）的 Unified CCX 商議來電， 則代理 1 在處理完來電後，即會回復為「未就緒」狀態。
- 代理若是在停用 *Automatic Available*（自動可用）選項之後，接到 Unified CCX 來電，即會在處理完此來電後，進入「未就緒」狀態。

DEVICE_RESTRICTED

原因碼：32754

狀態：未就緒

代理裝置若被 Unified CM 管理員標示為受限裝置，系統即會發出此原因碼。



警告　**若已將代理裝置加入限制清單，RmCm 子系統的功能便會受到影響。**



備註　若未核取 Unified CM GUI 之「Default Device Profile Configuration（預設裝置設定檔組態）」視窗中的「Allow Control of Device from CTI（允許控制 CTI 裝置）」核取方塊，該裝置將會繼續受限，而無法接受控制。對於已在 Unified CM 上註冊的裝置，則可以修改此設定。如需詳細資訊，請參閱《*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*》（*Cisco Unified Communication Manager* 管理指南）。

LINE_RESTRICTED

原因碼：32753

狀態：未就緒

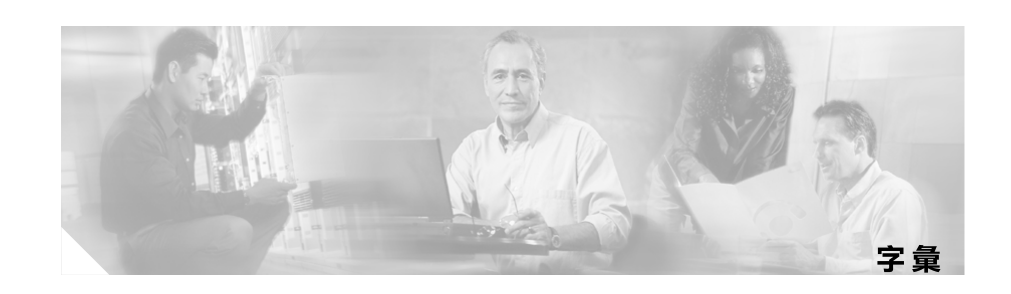
代理電話線路若被 Unified CM 管理員標示為受限裝置，系統即會發出此原因碼。



警告　**若已將代理線路加入限制清單，RmCm 子系統的功能便會受到影響。**



備註　若未核取 Unified CM GUI 之「Default Device Profile Configuration（預設裝置設定檔組態）」視窗中的「Allow Control of Device from CTI（允許控制 CTI 裝置）」核取方塊，該線路將會繼續受限，而無法接受控制。對於已在 Unified CM 上註冊的裝置，則可以修改此設定。如需詳細資訊，請參閱《*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*》（*Cisco Unified Communication Manager* 管理指南）。



字彙

A - C - D - E - I - J - M - P - R - S - T - V - X - 三畫 - 四畫 - 五畫 - 六畫 - 七畫 - 八畫 - 九畫 - 十畫 - 十一畫 - 十三畫 - 十四畫 - 十五畫 - 十六畫 - 十七畫 - 十八畫 - 二十畫 - 二十一畫 - 二十三畫

A

ACD

自動分配來電 (Automatic Call Distribution)。此功能可以自動將來電路由至線路搜尋群組中，下一位有空或空閒最久的代理或接線員。

ASR

自動語音辨識 (Automatic Speech Recognition)。一種技術，可以讓 IVR 系統使用者以語音方式輸入，而無需使用鍵台輸入數字。

C

CDP

Cisco 探索通訊協定 (Cisco Discovery Protocol)。不具媒體與通訊協定之限制的裝置探索通訊協定，可以在所有 Cisco 製造的裝置（包括路由器、存取伺服器、橋接器與交換器）上執行。利用 CDP，裝置可以對其他裝置宣告其存在性，並接收相同 LAN 或遠端 WAN 上其他裝置的相關資訊。CDP 可以在所有支援 SNAP 的媒體上執行，包括 LAN、訊框傳送與 ATM 媒體。

Cisco CRS

Cisco Customer Response Solutions。提供整合式應用程式功能的平台，其中包括聯絡中心的 Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 功能（如用於通話處理與自助作業的 ACD、CTI、IVR、Cisco Unified IP IVR (Unified IP IVR)），以及 IP 聯絡中心用於處理佇列通話的 Cisco Unified Queue Manager (Unified QM) 選項。

Cisco CRS 引擎

Cisco CRS 指令檔的執行工具。Cisco CRS 引擎可同時執行多個指令檔。Cisco CRS 引擎會在啟動時，自 Cisco CRS 組態資料存放庫伺服器載入所有指令檔與組態資訊。個別的指令檔可以在即時更新之後，直接手動發送至 Cisco CRS 引擎，而無需重新啟動引擎。於下載時執行的指令檔不會受到更新的影響，而會以更新前的邏輯完成執行作業。一個 Unified CM 可以支援多個 Cisco CRS 引擎，但這些 Cisco CRS 引擎只可繫結到一個 Unified CM。

一個 Unified CM 可以支援多個 Cisco CRS 叢集（及多個引擎），而一個 Cisco CRS 叢集（最多可含有 2 個 Cisco CRS 引擎）只可繫結到一個 Unified CM。

Cisco CRS 資料存放庫

用於管理及監控 Cisco CRS 叢集上所有伺服器之歷史、存放庫與組態資料的元件。

Cisco CRS 編輯器

供應用程式設計人員建立新指令檔，或修改現有指令檔的 Windows 工具。此視覺化指令檔處理工具可以讓設計人員將通話流程從步驟表中拖放到主要設計視窗中。

Cisco CRS 警示服務

在安裝 Cisco CRS 期間自動安裝的 Windows 服務，可以從 Cisco CRS 引擎及其子系統接收系統事件的相關警示。這些警示以 XML 格式定義在 Cisco CRS 安裝期間所設定的目錄檔案中。

Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE)

Unified CCE 也可以處理傳統 ACD 通話，並以虛擬的 ACD 運作。Unified CCE 功能包含智慧型多通道聯絡路由、ACD 功能、網路至桌面 CTI、IVR 整合、通話佇列與合併報告。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)

Unified CCX 是一種應用程式，其利用 Cisco Customer Response Solutions (Cisco CRS) 平台提供客戶具備 IP 功能的多媒體（語音、資料與網路）環境，並可由客戶自行設定，藉以提升聯絡中心的效率。Unified CCX 適用於 Unified CCX Standard、Unified CCX Enhanced 與 Unified CCX Premium 等套件。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 通話統計資料、錄音與監控伺服器

專門用於維護 Unified CCX 通話統計資料，並提供 Unified CCX Enhanced 錄音與通話監控功能的伺服器。

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) 通話監控伺服器

專門用於監控通話的伺服器。

Cisco Unified E-Mail Interaction Manager (Unified EIM)

Unified EIM 是功能強大的視覺化工作流程設計程式，可協助建立電子郵件處理程序，以提高代理的生產力。您可以使用所需要的服務層級協定 (Service Level Agreement，SLA) 觸發程式，自動化電子郵件的路由與監控作業。此電子郵件協同作業提供完整的內傳與外傳通訊 HTML 支援，並可支援自代理桌面附加較大型檔案的功能，而產品所具備的強大內容剖析能力，則可根據知識庫自動提出建議。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME)

負責決定路由方式及執行 ACD 功能的 Unified CCE 元件。在使用 IPCC Gateway PG 的 Cisco CRS 中，Unified CCX 可與 Unified ICME 軟體整合為 ACD。

Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME) 子系統

Unified IP IVR 系統的子系統，可以讓該系統與 Unified ICME 進行互動。Unified ICME 所提供的中央控制系統，可以將來電直接轉接給不同的人員與自動系統，如「語音應答裝置 (VRU)」與 ACD。

Cisco Unified Outbound Preview Dialer (外傳)

可讓忙於處理內傳通話的代理也能處理外傳通話，藉以維持代理的高度生產力。外傳 可建立及排程 Unified CCX 的外傳活動。「要撥打的聯絡人」會保存在 Cisco CRS 資料庫中。活動會從指派給活動的 CSQ 中選取代理。

Cisco Unified Queue Manager (Unified QM)

Unified QM 是以 IP 形式處理通話的方式與解決方案，可以為 Cisco CRS 解決方案提供功能強大的通話處理選項。

Cisco Unified Web Interaction Manager (Unified WIM)

Unified WIM 可確保您的線上客戶每次皆能輕易而無縫地連線到正確的代理， 其亦提供強大的檔案共用功能，讓代理能夠輕易共用桌面上的檔案。進階的協同瀏覽功能可讓代理與客戶一起逐欄位填寫表格，甚至能夠強調顯示表單中的特定區域或網頁，進行進一步的說明。

Cisco 探索通訊協定

請參閱 CDP。

Cisco 媒體終止

請參閱 CMT。

CISCO-CCM-MIB

Cisco Unified Communications Manager 管理資訊庫（Management Information Base）。匯出 Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) 資料庫與其他資料來源中的資料。資料匯出的範例包括 Unified CM 群組表格、國家 / 地區表格、時區群組表格、電話明細表格、閘道資訊表格與狀態設陷等。

CISCO-VOICE-APPS-MIB

Cisco 語音應用程式管理資訊庫。提供受支援之 SNMP 設陷的相關資訊。

CiscoWorks

CiscoWorks 是獨立於 Cisco CRS 之外個別發行的套件，具有一組 Web 應用程式，可以用於管理 Cisco 裝置， 是 Cisco CRS 系統與其他 Cisco Unified Communications 產品系列的最佳網路管理系統 (NMS)。

CMT

Cisco 媒體終止 (Cisco Media Termination)。終止代理個人電腦上媒體的選項。

CSQ

聯絡服務佇列 (Contact Service Queue)。在 Unified CCX 中，CSQ 是與某唯一 Unified CM CTI 路由點相關聯的通話佇列。

CSV

逗號分隔的值 (Comma-separated value)。用於記錄資料庫欄位的文字檔格式。

CTI

電腦電話整合 (Computer Telephony Integration)。傳統電訊 (PBX) 設備與電腦及電腦應用程式整合的名稱。利用來電者 ID 自動從資料庫擷取客戶資訊，即為 CTI 應用程式的應用範例。

CTI 連接埠

類似於傳統 ACD 或 PBX 設定中之中繼線的虛擬連接埠。CTI 連接埠可讓您存取 Unified IP IVR 的路由後功能。

CTI 連接埠群組

Unified CCX 電話網路中的一組存取點。

CTI 路由點

可同時接聽多通來電，以利用應用程式控制轉接的虛擬裝置。

D

DTMF

雙音調多頻 (Dual Tone Multi-Frequency)。按電話鍵台上的按鍵時對電話公司所產生的訊號。若是使用 DTMF，則在電話上所按的每一個鍵都會產生特定頻率的雙音調。其中一個音調是從高頻音調群組產生，另一個音調則是從低頻音調群組產生，因此語音無法模擬該音調。Unified CCX 電話按鍵所產生的 DTMF，通常會用於擷取客戶對 IVR 提示的輸入。

E

Excel (XLS) 格式

Microsoft Excel 試算表應用程式中的資料格式。

I

ICME

請參閱 Unified ICME

IP Phone 代理

未配備個人電腦的 Unified CCX 代理。此代理會透過 Cisco IP Phone 螢幕進行登入、登出與變更狀態等作業。

IVR

互動式語音回覆。一種系統，可以預錄留言的方式提供資訊，並透過電話線路回應使用者的語音輸入或較為常見的 DTMF 訊號。

J

Java 資料庫連線

請參閱 JDBC。

Java 電話應用程式設計介面

請參閱 JTAPI。

JDBC

Java 資料庫連線 (Java Database Connectivity)。Java 程式藉以執行 SQL 陳述式，讓 Java 程式與 SQL 相容資料庫進行互動的 Java API。由於幾乎所有關聯式 DBMS 皆可支援 SQL，且 Java 本身亦可在大部分的平台上執行，因此 JDBC 得以讓使用者撰寫在不同平台上執行、並與不同資料庫管理系統 (DBMS) 進行互動的單一資料庫應用程式。JDBC 與「開放式資料庫連線 (ODBC)」類似，但 JDBC 是針對 Java 程式所設計，而 ODBC 則無語言上的限制。

JTAPI

Java 電話應用程式設計介面 (Java Telephony Application Programming Interface)。Sun Microsystems 所開發的來電控制模型。

JTAPI 來電控制群組

一組 CTI 連接埠集區，可供 Cisco CRS 系統處理進入 Cisco CRS 伺服器的來電。

M

MCS

媒體整合伺服器 (Media Convergence Server)。Cisco CRS 的轉鑰伺服器平台。

MIB

管理資訊庫 (Management Information Base)。網路管理通訊協定（如 SNMP 或 CMIP）所使用及維護的網路管理資訊資料庫。MIB 物件的值可透過 SNMP 或 CMIP 指令加以變更或擷取，而此作業通常利用圖形化使用者介面網路管理系統進行。MIB 物件以樹狀結構組織，包含公用（標準）及私人（專用）分支。

MRCP

媒體資源控制通訊協定 (Media Resource Control Protocol)。應用程式層級的通訊協定，可以讓需要進行音訊/視訊資料流處理的用戶端裝置控制網路上的媒體服務資源，如語音合成器 (TTS)、語音辨識器 (ASR)、訊號產生器、訊號偵測器、傳真機伺服器等。此通訊協定可與「即時資料流通訊協定（Real Time Streaming Protocol，RTSP）」或「作業階段初始通訊協定（Session Initiation Protocol，SIP）」等資料流通訊協定搭配運作，藉以建立對外部媒體資料流裝置與即時通訊協定（Real Time Protocol，RTP）等媒體傳遞機制的控制連線。

P

PIM

周邊設備介面管理員 (Peripheral Interface Manager)。周邊裝置與週邊閘道之間的 Cisco 專用介面。

R

RTP

即時傳輸通訊協定 (Real-Time Transport Protocol)， 為 IPv6 通訊協定之一。RTP 可用以提供端對端網路傳輸功能，讓應用程式透過多點傳送或單點傳送網路服務傳輸即時資料，如音訊、視訊或模擬資料等。RTP 提供多種服務，包括對即時應用程式的承載類型識別、序號編列、加註時間戳記與傳遞監控等。

S

SNMP

簡易網路管理通訊協定 (Simple Network Management Protocol)。網路管理軟體的標準通訊協定。使用 SNMP 時，SNMP 代理對網路上的裝置進行監控。其他程式則從代理收集資料。監控作業所建立的資料庫稱為管理資訊庫 (MIB)。

SNMP 子代理

Cisco 提供可以支援各 Cisco MIB 的 SNMP 子代理。SNMP 服務載入 Cisco SNMP 子代理，並與其交換 SNMP 訊息。SNMP 服務將資訊格式化為 MIB，然後傳送至網路管理系統 (NMS)。此外亦會將 SNMP 子代理中的設陷傳送至適當的 SNMP 設陷接收器。

SNMP 代理

簡易網路管理通訊協定代理。監控網路裝置的硬體或軟體。SNMP 代理之 MIB 中所含的資料，用於網路管理與疑難排解。

SNMP 服務

提供 SNMP 架構並且提供與 SNMP 子代理進行互動之 SNMP 代理的 Windows 服務。

Subfacility

可追蹤的軟體元件。

Syslog

用於全面記錄企業中錯誤的 Cisco 標準， 可在本機將網路事件記錄到檔案中。此外也可透過標準通訊協定，提供各種系統的遠端記錄。

T

TTS

文字轉語音 (Text-to-Speech)。在文件或資料庫中建立語音版文字的語音合成應用程式。

TTS 用戶端

必須位於 Cisco CRS 伺服器上的 TTS 元件。

TTS 伺服器

將文字轉換成語音，並播放給來電者的專用伺服器。



VXML（亦即 VoiceXML）

可延伸語音標記語言 (Voice Extensible Markup Language)。可讓使用者透過語音辨識技術與網際網路進行互動。



XML

可延伸標記語言 (Extensible Markup Language)。由全球資訊網協會 (World Wide Web Consortium) 所開發的程式設計語言，可讓網頁開發人員建立自訂標籤，以提高其編排及傳遞效率。XML 屬於中繼語言，含有可以建構其他標記語言的規則集。

三畫

子系統

執行特定功能的延伸模組開發環境。

四畫

互動式語音回覆

請參閱 IVR。

元件

您可以安裝在 Cisco CRS 系統中的安裝單元，其可以是硬體或軟體。Cisco CRS 軟體元件包括 Cisco CRS 引擎、資料庫元件、監控元件與錄音元件。硬體元件包括伺服器與用戶端電腦。您可以在安裝系統時選取所需的元件

文字轉語音

請參閱 TTS。

文法

一組可由指令檔加以辨識的語音片語或 DTMF 數字。

五畫

主要服務

在可以具有多項同類服務的 Cisco CRS 叢集中，用於控制服務相關功能的服務。但在 Cisco CRS 引擎元件中，只有一種指定類型的服務可以擔任主要服務。無法設定主要服務。

目錄設定檔

目錄設定檔描述目錄結構。其中包含目錄主機名稱或 IP 位址、目錄連接埠號、目錄使用者 (DN)、目錄密碼、基本內容、伺服器類型與組態設定檔名稱等。每一個 Unified IP IVR 系統皆須建立目錄設定檔。每一個 Unified IP IVR 系統皆具有兩個相關聯的目錄：「組態目錄」與「存放庫目錄」（稱為「存放庫」）。

六畫

存放庫

組態資料存放庫中，用於存放 Cisco 使用者指令檔的子目錄。您可以使用「存放庫管理員」管理 Cisco 指令檔。

自訂器

此視窗可用於設定 Cisco CRS 編輯器內步驟的內容。

自動來電分配

請參閱 ACD。

自動語音辨識

請參閱 ASR。

七畫

伺服器

可以透過網路將服務或資源提供給其他相連電腦（稱為用戶端）的電腦。

作業階段（指令檔）

儲存指令檔執行過程中之來電者相關資訊的物件

作業階段（歷史報告）

歷史報告位置亦稱為歷史報告作業階段。歷史報告作業階段（位置）是指可以同時在不同用戶端機器上啟動的歷史報告用戶端數量。

即時傳輸通訊協定

請參閱 RTP。

快照代理程式

產生目前資料庫資料的快照或影像。

技術

代理在指定領域中的特定能力， 可讓代理處理與其專業能力相關的通話。

步驟

Cisco CRS 編輯器中，可以完成特定功能的單一元素。

步驟表

Cisco CRS 編輯器中的步驟分組。

八畫

事件

對應用程式具有重要性，並須由應用程式加以回應的事項。

來電佇列

一種在代理接聽來電之前處理來電的方法。

服務

執行特定系統功能以支援其他程式（特別是靠近硬體的低層級程式）的程式、常式或處理程序。在 Cisco CRS 中，您可以擁有主要服務與待命服務。

服務能力

提供對 Cisco CRS 系統的遠端網路管理支援。服務能力可以透過 CiscoWorks 及其他任何使用標準通訊協定的第三方網路管理系統 (NMS) 提供此支援。

直接預覽撥號模式

外傳中的撥號模式。在此模式中，代理可以透過 Cisco Agent Desktop (CAD) 軟體檢視系統自動提出的外傳通話請求。

表格（亦即資料庫表格）

以欄與列的方式排列呈現的資訊。

九畫

前置路由

通話抵達終點前的路由決定程序。

後置路由

通話抵達終止點後的路由決定程序。

指令檔

Cisco CRS 編輯器中預先建構的一系列步驟。由於指令檔可以控制通話的流程，因此有時又稱為流程、通話流程或工作流程。

活動

針對特定目的（例如對一組客戶進行促銷或一般公告活動）而編組的一組聯絡人。Cisco Unified Outbound Preview Dialer 會利用「活動」自動致電給特定的聯絡清單。

活動管理員

「活動管理員」是 Cisco Unified Outbound Preview Dialer 主要的控制程式， 負責維護活動、撥號程式組態與目前的活動資料。

十畫

記錄（亦即資料庫記錄）

資料庫中可以組成一個完整項目的欄位群組。例如客戶的相關記錄可能包含名稱、地址與電話號碼等欄位。

記錄檔

追蹤電腦或應用程式活動的檔案。

追蹤（亦即追蹤檔）

用於判斷特定主機所接收之路由封包的 TCP/IP 公用程式。執行追蹤路由時，必須提高封包的「存在時間」值，並觀察其延續時間，直到封包抵達指定的目的地為止。

十一畫

基於技術的路由

將通話路由到具備特定技術的代理。

排程器

位於「Cisco CRS 歷史報告」用戶端電腦上的程式。排程器可以維護各排程報告的相關資訊，包括報告的執行時間，以及報告所應涵括的資訊等。排程器亦會根據「Cisco CRS 歷史報告」用戶端電腦的日期與時間，於排定的時間執行排程報告。

清除

刪除資料集及對這些資料的各項參照。

組態資料存放庫伺服器 (CDS)

Cisco CRS 組態資料存放庫伺服器 (CDS) 會管理及共用 Cisco CRS 叢集內的組態、元件與應用程式資訊，並與 Unified CM 進行通訊。

組態檔

內含電腦或應用程式相關資訊的檔案。

設陷（亦即 SNMP 設陷）

一種應用程式插斷，通常是由應用程式中的某種例外狀況所造成。在大多數情況下，作業系統在插斷之後執行特定動作，然後才將控制重新交回應用程式。

通話控制群組

可用於控制 Cisco CRS 系統使用 CTI 連接埠的方式。

逗號分隔的值

請參閱 CSV。

連接埠

通訊網路中由唯一連接埠號所識別的邏輯通道。

部署案例

一或多部伺服器上的 Cisco CRS 功能與選項組。

媒體終止

請參閱 CMT。

媒體終止

請參閱 CMT。

媒體整合伺服器

請參閱 MCS。

提示

由電腦發出的要求操作者執行某動作（如輸入指令、密碼、資料）的訊息，或指出電腦可以接收輸入的訊息。

窗格

視窗中特定功能的專用區域。

匯出

將檔案從某應用程式格式轉換為其他應用程式格式；或將資料移出某檔案，然後再匯入其他檔案中。

十三畫

節點

電腦網路中，連線至其他電腦的電腦。

資料存放庫

請參閱 Cisco CRS 資料存放庫

資料類型

程式設計語言中的資料集，具有預先定義特性的值。整數、浮點單位數字、字元、字串與指標均屬於此。語言中通常會內建一定數量的此種資料類型。該語言一般指定特定資料類型的值範圍、電腦對於這些值的處理方式，以及值的存放方式。

資源

具備 Unified CCX 通話處理能力的代理。

資源群組

一組相關資源的集合。

運算式

可以在 Cisco CRS 指令檔執行時進行計算，以求出變數值的公式。

預設指令檔

在主要指令檔發生錯誤時，以適當方式終止通話的指令檔。

十四畫

管理資訊庫

請參閱 MIB。

十五畫

撥號清單

含有客戶帳戶號碼、名稱與電話號碼之清單的檔案，可以匯入為特定外傳活動的聯絡人。

十六畫

整理

代理在通話結束後執行的通話相關工作。執行整理工作的代理，會處於「工作就緒」與「工作未就緒」狀態。這類工作一般包括完成交易所需的資料輸入、表單填寫與外傳通話。於此模式下的代理將無法接聽其他內傳通話。

十七畫

應用程式

應用程式通常是指可以協助您完成特定工作的程式，如文書處理程式、試算表程式或 FTP 用戶端。應用程式應與系統程式及公用程式有所區別；系統程式控制電腦及執行應用程式，而公用程式則屬於小型輔助程式。在 Cisco CRS 中，應用程式是指經過設定之一或多個觸發程式、指令檔及該指令檔內任何參數值的組合。

應用程式引擎

Java Bean 群組，可以多種方式組合而建立 Unified IP IVR 一類的應用程式。「應用程式引擎」是所有 Cisco CRS 應用程式（包括 Cisco Unified Contact Center Express、Cisco Unified IP IVR 與 Cisco Unified Queue Manager 指令檔等）的執行工具。

聯絡

與遠端客戶的連接。

聯絡服務佇列

請參閱 CSQ。

十八畫

叢集

Cisco CRS 叢集是由執行 Cisco CRS 部署中之 Cisco CRS 元件的伺服器（節點）所組成。

叢集設定檔

Cisco CRS 網頁（首頁）會顯示 叢集設定檔的相關資訊。叢集設定檔包含此叢集中所安裝之 Cisco CRS 伺服器、元件及授權的相關資料。

簡易網路管理通訊協定

請參閱 SNMP。

轉碼器

編碼器 / 解碼器。取樣與壓縮演算法。

雙音調多頻

請參閱 DTMF。

二十畫

觸發程式

藉選取電話與媒體資源處理來電，並叫用應用程式指令碼加以處理，以回應特定路由點之來電的訊號。Cisco CRS 系統使用 JTAPI 觸發程式啟動對來電的回應，並使用 HTTP 觸發程式啟動對 HTTP 請求的回應。在這些情況下，電話號碼與網址（與觸發程式相關聯）皆會擔任觸發程式的角色

警示

宣告執行階段狀態與 Cisco CRS 系統狀態，並提供疑難排解所需資訊的訊號。警示可以轉送至 Syslog 伺服器、SNMP 設陷子代理程式或 Windows 事件日誌。

警示目錄

含有警示定義的檔案。

警示定義

警示及其內容的清單。各警示的定義包括警示名稱、說明、解釋、建議動作與相關資訊。

警示服務

從 Cisco CRS 引擎及其子系統接收警示的 Windows 服務。

警示訊息

警示名稱，其後接有警示原因或模組名稱。

二十一畫

欄位（亦即資料庫欄位）

資料庫記錄中的項目。例如名稱、縣 / 市或郵遞區號。一組欄位組成記錄。

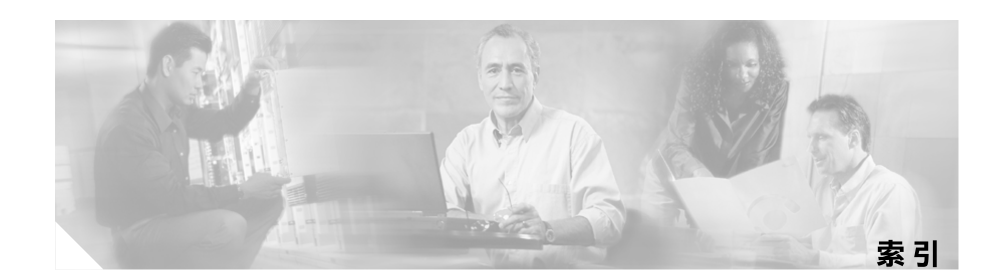
二十三畫

變數

資料的預留位置。

變數

資料的預留位置。



A

C

H

J

M

P

R

S

U

X

一畫

三畫

四畫

五畫

六畫

七畫

八畫

九畫

十畫

十一畫

十二畫

十三畫

十四畫

十五畫

十六畫

十七畫

十九畫

二十二畫

二十三畫